

Krav og løsning til Sagsbehandling og CMS

(i det følgende kaldet Sagssystemet)

Kunde
Y-fonden

Leverandør
Leverandør C

**Leverandørens
svar er med rødt**
Kontakt: slauesen@itu.dk

Leverancen omfatter
Levering, drift og vedligehold af Sagssystemet

Indhold

A. Baggrund og overordnet løsning	3	D7. Rapportering.....	27
A1. Baggrund og vision	3	D8. Dokument	28
A2. Vejledning til leverandøren.....	4	D9. Skabelon.....	29
A3. Overordnet løsning	4	E. Andre funktionelle krav	30
B. Overordnede behov	6	E1. System-genererede hændelser	30
B1. Vision om det fremtidige flow	6	E2. Oversigter og rapporter.....	30
B2. Forretningsmæssige mål.....	7	E3. Forretningsregler og komplekse beregninger ...	30
B3. Tidligt bevis for gennemførlighed (proof of concept)	7	E4. Systemadministration.....	30
B4. Minimumskrav	7	F. Systemets integration med eksterne systemer ...	31
B5. Tildelingskriterier	7	G. Teknisk it-arkitektur	32
C. Arbejdsopgaver systemet skal støtte	8	G1. Leverandøren eller tredjepart har ansvar for drift, mv.....	32
Arbejdsområde 1: Sagsbehandling	8	H. Sikkerhed	33
C10. Modtag henvendelse om en ansøgning	8	H1. Adgangsret for brugere	33
C11. Forbered bestyrelsesmøde	11	H2. Sikkerhedsadministration.....	34
C12. Under bestyrelsesmødet.....	11	H3. Sikring mod tab af data.....	34
C13. Gennemfør beslutningerne	12	H4. Sikring mod utilsigtet brugeradfærd	34
C14. Udbetal bevillinger	13	H5. Sikring mod trusler.....	35
Arbejdsområde 2: Bestyrelse	14	I. Brugervenlighed og design	36
C20. Vurder ansøgninger inden bestyrelsesmødet .	14	I1. Indlæring og effektivitet i daglig brug.....	36
C21. Under bestyrelsesmødet.....	16	I2. Tilgængelighed og Look-and-Feel.....	36
C22. Efter bestyrelsesmødet	16	J. Andre krav og leverancer	37
Arbejdsområde 3: Web-redaktion	17	J1. Andre standarder der skal følges.....	37
C30. Rediger kundens web-site	17	J2. Uddannelse	37
C31. Rediger omtale af projekter.....	19	J3. Dokumentation	37
Arbejdsområde 4: Ansøgere og offentligheden	20	J4. Datakonvertering	37
C40. Besøg fondens web-site	20	J5. Installation	37
C41. Ansøg om støtte.....	20	J6. Udfasning	38
D. Data systemet skal anvende	21	K. Kundens leverancer	39
D0. Fælles felter	22	L. Drift, support og vedligehold	40
D1. Uddelingsrunde.....	22	L1. Svartider	40
D2. Ansøgning.....	23	L2. Tilgængelighed (driftseffektivitet).....	42
D3. Udbetaling.....	24	L3. Datalagring.....	42
D4. RundeStatus	24	L4. Support.....	43
D5. Sagsrolle.....	25	L5. Vedligehold	44
D6. Person_Org.....	26	M. Eksempler på eksisterende dokumenter	44

Se andre projektdokumenter, fx leverandørvalg og fejl/ændringsønsker på:
<http://www.itu.dk/people/slauesen/SorenReqs.html#Y-Foundation>

Ændringslog

Version 1.0: 20-02-2013. Første udkast af fremtidigt flow.

Version 1.1: 28-02-2013. Første udkast af kapitel B til E.

Version 2.0: 10-03-2013. Kapitel A til E er kraftigt revideret. Kapitel F og G i første udkast.

Version 2.1: 13-03-2013. Diverse rettelser til kapitel A til G. Kapitel H til L i første udkast.

Version 2.2: 23-03-2013. Ønsker fra interessenter og de tilhørende kravændringer:

1. Revisor: Beskyt kontonumre, log ændringer, mv. C14-4, H5-5, D0-1 til 3.

Sagsbehandler:

2. Når sagsbehandlingen er begyndt, kan ansøger ikke ændre ansøgningen eller bilag. C10-4, C41-4.

Fagmedlem for ingeniører:

3. Mulighed for "eget rum" til private noter om ansøgningerne. C20-6, D5-9 og 10.
4. Mulighed for at printe oversigt over ansøgningerne til egne noter. C20-8.
5. Mulighed for at få dem over i Excel til egne analyser. C20-9.
6. Mulighed for at kategorisere ansøgninger, lave statistik, etc. C20-1, 2, 9 og E2-2 til 4.

Web-redaktør:

7. Behov for statistik over ansøgninger til brug på hjemmesiden. C20-1, 2, 9 og E2-2 til 4.
8. Mulighed for nyhedsbrev. C30-10.
9. Mulighed for let at se ansøgninger der er egnet til publicering. C31.
10. Mulighed for "share-knap" til deling med Facebook, mv. (Bør nok diskuteres).
11. Mulighed for større web-sider og tilgang fra smart-phones og tablets. (Det er vist ikke et krav til leverandøren, men til Fondens web-redaktør).

Version 2.3: 28-03-2013. Ønsker fra interessenter og de tilhørende kravændringer:

Revisor:

1. Ikke behov for kreditor-konto. C10-34, D2-6 og diagrammet.
2. Kontonummer hører til legatmodtager. D3-4, D6-18 og diagrammet.

Fokusgruppe 04-03-2013:

3. Behov for at se bedømmelseskriterierne. C40-1.
4. Behov for begrundet afslag. C41-12, C10-11 og 21, C13-11.
5. Ikke behov for at kunne se sagens status undervejs. Slettet i C41 indledningen.

Fagmedlem for medicin:

6. Kategoriseres som medicin/ingeniør og kan udtrækkes i oversigt. D2-7, C20-1 og 7.
7. På oversigten se indstillingerne, akkumulerede beløb og publiceringsegnet. C20-3 og 4.
8. Man kan ønske drøftelse på mødet selv om man har indstillet et beløb. (Kan gøres ved blot at unklade at markere "bevilg". Man kan selvfølgelig også tilføje endnu en sagsstatus, men lad os se hvad leverandøren har for en løsning).
9. Flere skal kunne se på sagen samtidig. Tilføjet under C20-brugere, C21-brugere og L1-dimensionerende belastning.
10. Medicinrådet bør ikke omtales som "læger". (Rettet diverse steder).
11. Backup-krav mangler. Burde allerede fremgå af H3-2 og L2.

Version 2.4: 10-04-2013. Ønsker fra bestyrelsen, mv.:

1. Præcisering af forholdet mellem løsning og kontrakt. A2.
2. Ikoner til at støtte genkendelsen af ansøgningen, trafiklys til status. C20 løsningsnote.
3. Mulighed for at markere at man er positiv over for ansøgningen, men gerne vil have den diskuteret på bestyrelsesmødet. D5-3.
4. Rådighedsbeløb pr. uddelingsområde pr. uddeling. C20-4, D1-3 og 4.
5. Nedton Web-leverandøren og læg mere vægt på at andre skal kunne drive og vedligeholde systemet. Område 3, indledning, G1 og J6.

Version 2.5: 06-06-2013. Ændringer efter snak med leverandører.

1. Der er ikke længere krav om at Economic skal bruges til regnskab. Betaling kan gå via regnskabssystemet eller andre veje. A1, F7.
2. Behov for massebreve med individuelle tilføjelser. C13-12p.
3. En samlet kreditor-konto er god nok. C14-7.
4. Behov for at se andre bestyrelsesmedlemmers indstilling live under mødet. C21-1.
5. Vedligehold af web-sider på dansk og engelsk. C30-60.
6. Gerne brug af iPhone etc. til bestyrelsesmøderne. G1-3.

Kontraktversion 1.0: 28-06-2013. Første version af krav med leverandørens løsningsbeskrivelse.

Kontraktversion 2.0: 12-09-2013. Med alle ændringer aftalt under kontraktarbejdet. Der er tale om ændringer i den tilbudte løsningsbeskrivelse og enkelte præciseringer af krav.

Kontraktversion 2.1: 13-09-2013. Løsningsnote til C30: Ændringer vedrørende modificerbarhed af web-siden for upload og håndtering af situationer hvor web-sitet er i drift mens upload delen er ude af drift.

A. Baggrund og overordnet løsning

A1. Baggrund og vision

Y-Fonden uddeler bevillinger efter ansøgning to gange årligt. Der er to uddelingsområder: ingeniør og læge. I alt modtages der ca. 300 ansøgninger pr. gang. Fonden har 2 faste medarbejdere.

Bestyrelsen består af 4 medlemmer - 2 forretningskyndige og 2 fagmedlemmer. Det ene fagmedlem tager sig af ingeniører, det andet af læger.

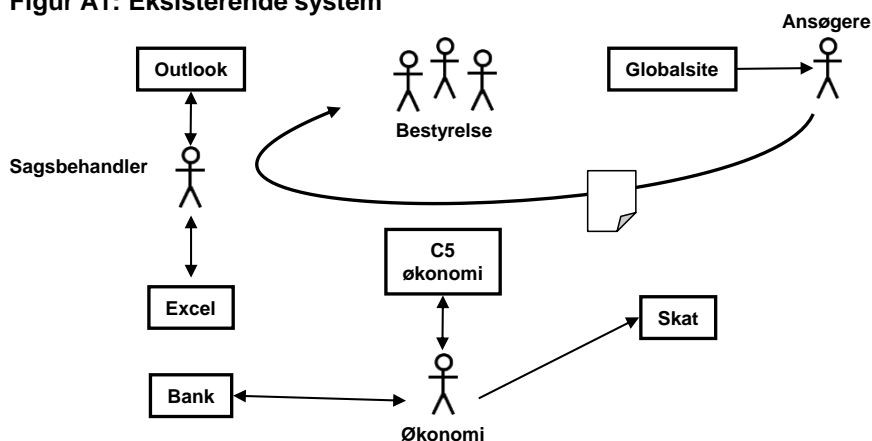
Bestyrelsen beslutter hvilke ansøgninger der skal bevilges. Herefter er det en administrativ opgave at sende godkendelse eller afslag, udbetale bevillinger og modtage slutrapport. Hele flowet er nærmere beskrevet i afsnit B1. Detaljerne fremgår af kravene i kapitel C og D.

Kunden bruger i øjeblikket C5 til regnskab, men vil gerne overgå til Economic, Nav eller et andet system.

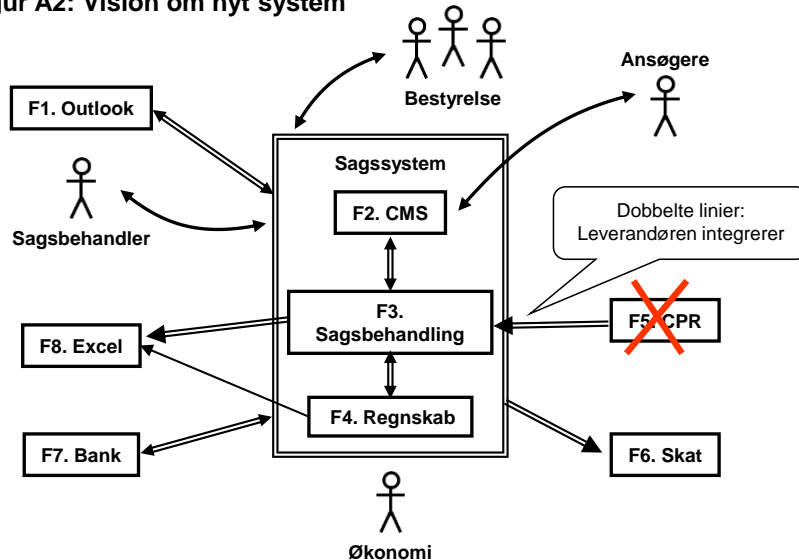
Kunden bruger Microsoft Office og Outlook, og er godt tilfreds med det. Det eksisterende web-system er Globalsite. Bysted har udviklet det og kunden vedligeholder selv indholdet med egen web-redaktør. I dag arkiveres ansøgninger og korrespondance på papirform i sagsmapper. Adresser på kontaktpersoner, mv. ligger i Excel og flettes herfra til breve og lister i Word. Kapitel M viser eksempler på ansøgning og oversigter der bruges ved bestyrelsesmøder.

Kunden forestiller sig at få et integreret system bestående af sagsbehandling (fx et dokumenthåndterings-system eller et CRM-system), CMS (web-system) og Regnskabssystem. Systemet skal så vidt muligt være et eller flere eksisterende systemer der sættes op til kundens arbejdsgang. Den nuværende situation og en mulig fremtidig situation er vist i figur A1 og A2.

Figur A1: Eksisterende system



Figur A2: Vision om nyt system



A2. Vejledning til leverandøren

Dette afsnit forklarer kravenes form.

Alle krav står i tabeller:

- Kolonne 1 er kravene (kundens behov - hvad han ønsker systemet skal støtte).
- Kolonne 2 kan være kundens eksempel på en løsning eller leverandørens tilbudte løsning.
- Kolonne 3 er til kundens vurdering af den tilbudte løsning.

Kravene er opdelt i kapitler efter deres art, fx kapitel C om arbejdsopgaver systemet skal støtte, kapitel H om sikkerhed. Indenfor hvert kapitel er kravene skrevet i tabeller, fx en tabel med krav der har med en bestemt arbejdsopgave at gøre.

Kundens eksempler på løsning er kun til inspiration. Leverandøren er velkommen til at foreslå helt andre løsninger. Til gengæld bliver leverandørens foreslåede løsninger kontraktmæssige krav når begge parter har godkendt dem. Hvis den godkendte løsning alligevel ikke opfylder behovene i kolonne 1 i rimelig grad, har kolonne 1 dog højere prioritet.

I første omgang ønsker kunden et uformelt møde med leverandøren hvor man sammen går arbejdsopgaverne og andre krav igennem. Kunden forventer at leverandøren viser hvordan hans system kunne støtte de forskellige arbejdsopgaver og opfylde de andre krav. Det kunne fx ske ved at vise en tilsvarende eksisterende anvendelse.

Kunden forventer ikke at leverandøren har forsøgt at udfylde kolonne 2.

Tekst udenfor tabellerne

Tekst der står uden for tabellerne kan have flere formål:

- A. *Forudsætninger* for kravene, fx at arbejdsopgaven skal støttes for den slags brugere, den hyppighed, mv.
- B. *Kravnoter* som uddyber kravsøjlen i tabellen. I princippet kunne de være i tabellen, men formatet er ikke egnet. Eksempel: en liste af adgangsrettigheder.
- C. *Løsningsnoter* som uddyber løsningsøjlen i tabellen. Eksempel: forskellige måder brugeren kan finde en kode i en tabel.
- D. Eksempler og andre oplysninger der hjælper læseren med at forstå kravene.

A3. Overordnet løsning

Leverandøren tilbyder en integreret løsning baseret på:

1. Flowsystem C som er baseret på Microsoft SharePoint
 - a. Tæt integration med Microsoft Outlook således at emails let kan knyttes til de sager som behandles.
 - b. Løsningen er baseret på Leverandør C's standard system som tilpasses de unikke krav som Y-Fonden har. Dermed forenkles supporten af systemet da kundespecifikke tilpasninger ikke skal vedligeholdes.
2. Microsoft Dynamics NAV (Navision). Regnskabssystemet skal bl.a. håndtere udbetaling af bevillinger via banken og indberetning til Skat.
3. Wordpress som CMS. Leverandøren opsætter det som et web-site med rå ansøgerfunktionalitet.

Systemet drives af tre specialiserede operatører, en for Flowsystem C på SharePoint, en for Navision og en for Wordpress (som muligvis kan placeres på samme hosting udbyder som SharePoint delen). Årsagen til denne opdeling skyldes ønsket om at anvende den mest optimale hosting model. Hosting af Navision tilbydes baseret på en leverandør som allerede hoster mange Navision installationer og derfor kan tilbyde 99% opetid. CMS systemet på Wordpress placeres hos en udbyder som tilbyder 99%+ opetid på web sitet da fokus her er tilgængelighed. Endelig tilbyder Leverandør C løsningen hostet med en opetid på 98%. Systemerne er løst koblet sammen således at en nedetid på det ene system ikke medfører at de andre systemer er nede. Dermed vil den oplevede opetid være højere.

Leverandøren hjælper kunden i gang, og yder support og vedligehold efter behov.

Bortset fra Flowsystem C er der ikke specialprogrammering og enhver med kendskab til Microsoft-produkterne vil kunne supportere og vedligeholde løsningen.

Leverandøren tilbyder følgende option (alternativ):

Alt A. Ansøgere uploader ikke alene deres ansøgning, men også senere dokumenter, såsom bevis for optagelse på udenlandsk universitet, statusrapport, og årsregnskab. Herved spares

sagsbehandleren for at håndtere og arkivere en større mængde e-mails. Kommunikationen med ansøgerne kan dermed foregå via hjemmesiden hvor den enkelte ansøger løbende kan følge sin ansøgning. Ansøgeren kan abonnere på ændringer i sin ansøgning og dermed få en mail notifikation i tilfælde af ændringer. Dermed kan Y-Fonden tilbyde den enkelte ansøger den model som passer bedst til dem selv. Y-Fonden har fravalgt denne option hvorfor krav som er relateret til optionen er faldet bort.

- Alt B. Der etableres en fælles kontakliste således at alle personer automatisk oprettes her. Dermed kan Y-Fonden på enkel vis fremsøge personer som tidligere har ansøgt. Unikke nøgler er cpr-nr og email adresse. Såfremt Y-Fonden skal have det fulde udbytte af en fælles kontakt database kræver det at data løbende vedligeholdes. Y-Fonden har valgt denne option hvorfor der vil være en kontakt database i systemet.

B. Overordnede behov

Dette kapitel forklarer hvordan kravene tænkes at tilgodese kundens arbejdsgange og forretningsmæssige mål, hvordan risikable krav ønskes afklaret tidligt og hvordan tilbud sammenlignes.

B1. Vision om det fremtidige flow

Fondens vision er at ansøgningerne i fremtiden skal behandles i nedenstående flow. Der er kun vist det normale flow. De relaterede arbejdsopgaver er vist for hvert trin. Detaljerne fremgår af kapitel C.

Trin i arbejdsgangen	Delopgaver (subtask)
1. Ansøger undersøger hvad der kan støttes og formalia om ansøgningen.	Hele C40.
2. Ansøger udfylder et ansøgningsskema on-line, vedhænger diverse dokumenter og sender ansøgningen.	C41-1 til 5.
3. Sagsbehandleren laver en første vurdering af ansøgningen med to mulige udfald: A. Ansøgningen sendes videre til fagmedlemmet på området (gælder ca. 250 ansøgninger pr. ansøgningsrunde). B. Ansøgningen afvises straks (gælder ca. 50 pr. ansøgningsrunde).	C10-13. C10-11.
4. På passende tidspunkter giver sagsbehandleren besked til fagmedlemmerne om at der er ansøgninger der skal vurderes.	C10-13.
5. Fagmedlemmet ser på ansøgningen og ansøgerens historik, og noterer sin vurdering, herunder hvilket beløb der bør bevilges.	C20-1, 2, 4 til 6.
6. Andre bestyrelsesmedlemmer ser på sagen og noterer deres vurdering på samme måde. Er alle enige, går sagen videre til sagsbehandleren.	C20-3 til 5.
7. Ved det halvårslige bestyrelsesmøde træffes afgørelser om de andre ansøgninger. Bestyrelsesmedlemmerne kan se sagerne on-line inkl. de andres vurderinger. De kan evt. selv printe oversigtslister i forvejen.	C21-1, 2 og 3. C20-8.
8. Sagsbehandleren registrerer beslutningerne og sender dem til godkendelse hos bestyrelsesmedlemmerne.	C12-1 og 2. C13-1, 2 og 3. Hele C22.
9. Sagsbehandleren sender afslag eller bevillingskrivelser til ansøgerne.	C13-11 og 12.
10. Ansøger sender supplerende dokumentation, fx at ansøger er optaget på det udenlandske universitet der er søgt om, og erklæring om at der ikke er opnået støtte fra anden side.	C41-11.
11. Sagsbehandleren godkender dokumentationen.	C10-32.
12. Sagssystemet indberetter personlige bevillinger til Skat, hvorved CPR valideres.	C14-5. C10-12.
13. Sagssystemet danner fil med overførsler via netbanken. Bogholder og sagsbehandler godkender såvel beløb som kontonummer, hvorefter overførslen sker.	C14-1 til 4 og 6 til 8.
14. Sagsbehandleren sender besked til ansøger om at beløbet er overført.	C14-9.
15. Undervejs i bevillingsperioden kan der være flere betalinger, der forløber som punkt 10 til 14.	C10-41 til 45. Hele C14. C41-14.
16. Når projektet er afsluttet, sender ansøger en slutrapport.	C41-14.
17. Sagsbehandleren sender en rykker hvis slutrapporten ikke kommer.	C10-42 og 45.
18. Sagsbehandleren godkender rapporten og lukker sagen.	C10-41 og 46.

B2. Forretningsmæssige mål

Kundens formål med at anskaffe systemet er at opfylde en række forretningsmæssige mål. Kunden forventer at systemet bidrager til målene som anført nedenfor. Leverandøren kan sjældent opfylde målene alene, idet kundens medvirken også er afgørende. Målene er altså *ikke krav* til leverandøren, selvom de står i en tabel for overskuelighedens skyld.

Alle mål er vigtige og jo før de kan nås, desto bedre. For nogle mål er det kritisk at de nås på et bestemt tidspunkt, fx af forretningsmæssige eller lovgivningsmæssige grunde. Sådanne tidsfrister er anført i tabellen.

Formål med det nye system	Løsningsvision	Relaterede krav
1. Bedre støtte til sagsbehandlingen, især ved ansøgningsfrister.	a. Arkivér alt data om en sag elektronisk og distribuer elektronisk. b. Simplificér bogføring og udbetaling. c. Automatiske påmindelser.	C10, C12, C20, C21. C14. C10-37 og 45, C12-2, C13-12.
2. Mindre pres på bestyrelsen op til bestyrelsesmødet.	a. Ansøgninger bedømmes løbende, især studierejser. b. Man kan se hinandens bedømmelser.	C20, C21.
3. Bedre kommunikation med målgrupperne via web-sitet.	a. Bedre information om hvem der læser ansøgningen og hvornår der er svar. b. Elektronisk kvittering for ansøgningen.	C40. C41-5.

B3. Tidligt bevis for gennemførlighed (proof of concept)

Nogle krav er meget risikable og leverandøren kan være ude af stand til at levere hvad han lovede i sit tilbud. Hvis det opdages sent i projektet, kan kunden hæve kontrakten, men det er en katastrofe for begge parter. Som regel ender det med at kunden vælger at leve med det uegnede system, evt. med afslag i prisen. For at reducere risikoen, kræver kunden et tidligt bevis for at de risikable krav er gennemførlige (proof of concept).

Begge parter kan opsige aftalen hvis de tidlige beviser ikke er tilfredsstillende.

Følgende krav betragtes som de mest risikable. Væsentlige mangler her kan næppe udbedres sent i projektet. Leverandøren skal i sit svar angive hvordan han vil udføre disse tidlige beviser, og hvornår det kan ske. Tidspunktet angives som antal arbejdsdage efter kontraktunderskrift. Kunden forventer 40 arbejdsdage eller mindre.

Områder hvor tidligt bevis kræves:	Eksempel på bevis:	Kode:
1. Brugervenlighed, herunder effektiv støtte til arbejdsopgaverne.	En prototype af systemet eller en funktionel version testes som beskrevet i afsnit I1. Kan ske inden <u>10</u> arbejdsdage.	N/A
2. Integration med regnskabssystem (se F4).	Overførsler udføres.	N/A

B4. Minimumskrav

Tilbud kan komme i betragtning selvom mange af kravene ikke opfyldes. Der skal dog stadig være en klar forretningsmæssig fordel for kunden.

B5. Tildelingskriterier

Kunden vil sammenligne tilbuddene ud fra hvor godt de forretningsmæssige mål opfyldes og hvor meget system og drift koster.

Kunden vil sammen med leverandøren gennemgå alle krav og notere sig hvordan de opfyldes.

C. Arbejdsopgaver systemet skal støtte

Systemet skal støtte arbejdsopgaverne i dette kapitel, herunder alle delopgaver og varianter, samt reducere problemerne. Kolonne 1 af tabellerne beskriver hvad bruger og system skal udføre tilsammen. Hvad systemet gør, afhænger af den valgte løsning.

Når en arbejdsopgave udføres sker det fra start til slut uden væsentlige afbrydelser. Om nødvendigt må arbejdet parkeres og genoptages senere.

Selvom delopgaverne er nummereret, skal de ikke nødvendigvis udføres i den rækkefølge, og de skal heller ikke udføres alle sammen hver gang. Brugeren bestemmer hvad der skal gøres og i hvilken rækkefølge. En delopgave kan også udføres flere gange inden for samme arbejdsopgave.

En delopgave kan undertiden udføres på flere alternative måder. Det vises med a, b, osv. Fx vil henvendelse om en sag normalt starte med at finde sagen frem (delopgave 2), men man kan i stedet oprette den med det samme (delopgave 2a). Bogstaverne p, q, osv. angiver noget der i dag er problematisk med denne delopgave.

Arbejdsområde 1: Sagsbehandling

Sagsbehandlingen udføres i dag af en enkelt medarbejder.

Brugerprofil: Erfaren Office-bruger med et godt kendskab til arbejdsområdet.

C10. Modtag henvendelse om en ansøgning

Denne arbejdsopgave beskriver hvad sagsbehandleren kan gøre når der kommer en ansøgning eller en henvendelse om en ansøgning.

Brugere: Sagsbehandlere.

Start: Opgaven kan starte på mange måder: En on-line ansøgning er oprettet, e-mail om en ansøgning, almindeligt brev, telefonisk, en automatisk påmindelse, en automatisk meddelelse om at bestyrelsen er enig om ansøgningens resultat, eller at sagsbehandleren vil se hvilken ansøgning der er vigtigst at arbejde med lige nu.

Slut: Når vi ikke kan gøre mere ved sagen lige nu og ansøgningens data er opdateret.

Hypighed: Totalt: Ca. 300 henvendelser i ugerne op til ansøgningsfristen. Mindre belastning i andre perioder.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Se evt. en oversigt over ansøgningernes status og vælg en ansøgning.	Systemet viser en liste med status, beløb, mv. Sortering og filtrering. Det er samme slags liste som C20 (se løsningsnoten). Alt. A: Sagsbehandleren bruger primært denne sagsliste og kun i mindre grad Outlook idet ansøgerne besvarer forespørgsler og tilføjer dokumenter direkte fra ansøgerportalen.	
2. Find en bestemt ansøgning frem.	Søgning på ansøgningens nummer, dele af personnavn, email, mv. Desuden automatisk fremfindning af sagen ud fra en email, baseret på sagsnummer eller afsenderens e-mail adresse.	
2a. Der er ikke oprettet en ansøgning. Vurder om der skal oprettes en og opret den i givet fald. Normalt er ansøgninger oprettet on-line, men der kan være undtagelser.	Såfremt ansøgningsformularen på hjemmesiden anvendes vil ansøgningen blive oprettet automatisk. Hvis ansøgningen ikke er oprettet on-line, opretter sagsbehandleren den manuelt, fx ud fra en email.	

3. Se ansøgningens status og opdater den evt.	<p>Status på ansøgningen kan hele tiden følges og fremsøges af sagsbehandleren.</p> <p>Når henvendelsen kommer via e-mail, kan den let knyttes til sagen som beskrevet ovenfor under punkt 2. Derefter hjælper systemet med at åbne den relaterede ansøgning, hvorefter sagsbehandleren opdaterer den ud fra indholdet af e-mailen.</p> <p>Alt. A: Ansøgeren uploader data og systemet opdaterer sagens status tilsvarende. Kunden kan konfigurere systemet så status ændres automatisk, og der evt. kommer en advisering via e-mail.</p>	
4. Lås for ansøgerens opdatering af ansøgningen.	<p>I grundudgaven er der ikke behov for en lås. Ansøger kan kun uploade én gang.</p> <p>Alt. A: Sagsbehandleren kan låse og åbne en ansøgning, men kan også åbne og låse alle ansøgninger for den aktuelle ansøgningsrunde på en gang.</p>	
5. Arkivér henvendelsen.	<p>Henvendelser som modtages og besvares på email arkiveres på sagen ved at tilknytte mailen til sagen i Outlook. Brugeren kan anvende drag-n-drop eller en track-knap.</p> <p>Alt. A: Henvendelser der vedrører en bestemt sag, arkiveres automatisk på sagen.</p>	
6. Opret organisationer og personer med relation til ansøgningen eller relater til eksisterende organisationer og personer.	<p>Ansøgeren oprettes automatisk som en sagspart på sagen.</p> <p>Alt. B; Systemet vedligeholder en fælles kontaktdatabase og deres roller i forbindelse med ansøgninger. Kontakter identificeres unikt på cpr-nr, og email adresse.</p>	
7. Ret evt. deres data (se afsnit D).	<p>Manuelt via e-mail i grundudgaven således at rettede kontonumre baseret på emails opfattes som ændret af Y-Fonden hvorfor der altid kommer en advarsel for disse.</p> <p>Alt. A: Ansøger retter selv on-line.</p>	

Især i sagens tidlige stadier:	Tilbudt løsning:	
11. Afvis ansøgningen hvis den klart ikke er støtteværdig. Medsend begrundelse.	Begrundelse fx som en skabelon der udfyldes. Sagsbehandler håndterer det ansøgning for ansøgning. Løsningen tilbyder standard email skabeloner således at besvarelserne kan standardiseres..	
12. Evt. valider CPR hvor det optræder. Kan udskydes til der sker en udbetaling, men det er rart at have i orden tidligt.	Modulus-11 kontrol (som næsten altid er korrekt). Der gives en advarsel hvis cpr nr ikke er korrekt men de tillades alligevel.	

13. Vurder om et fagmedlem skal adviseres om at se på ansøgningerne, fx fordi der er en del ubehandlede eller fordi tiden er moden.	Sendes manuelt som e-mail. Som ovenfor tilbydes der email skabeloner.	
---	---	--

Når ansøgningen er behandlet af alle bestyrelsesmedlemmer:	Tilbudt løsning:	
21. Send afslag hvis alle er enige om det. Medsend begrundelse.	Som i C13-11, men behøver ikke være en masseforsendelse. Begrundelsen indtastes på sagens stamkort som automatisk flettes ind i mail skabelonen.	
22. Sæt den til behandling på bestyrelsesmødet hvis der er ønske om det eller uenighed.	Automatisk ud fra ansøgningens status. Når sagsbehandleren har screenet ansøgningen kan bestyrelsen i princippet starte med at vurdere ansøgningen.	

For bevilgede ansøgninger:	Tilbudt løsning:	
31. Send bevillingsskrivelse og bed om evt. supplerende dokumentation, fx at ansøger er optaget på det udenlandske universitet der er søgt om.	Som i C13-12, men behøver ikke være en masseforsendelse.	
32. Godkend dokumentationen eller bed om mere.	Via manuelt skift af status, eller e-mail til ansøger.	
33. Opret evt. plan for udbetalingerne.	Systemet har plads til en plan, men den udfyldes manuelt af sagsbehandler. Indledningsvis oprettes udbetalingen automatisk som en rate for at spare tid for sagsbehandleren.	
34. Opret kreditorkonto for ansøgningen.	Navision forbinder automatisk kontonummeret med sagsnummeret.	
35. Juster evt. udbetalingsplanen.	Gøres manuelt.	
36. Anvis betaling til senere effektivering.	Sagsbehandleren anviser det i sagssystemet, som så overfører data til regnskabssystemet.	
37. Start tidsovervågning for supplerende dokumentation, slutrapport eller raterapport.	Automatisk ved tilstandsskift, også uden Alt. A.	

For godkendte ansøgninger (hvor første udbetaling er sket):	Tilbudt løsning:	
41. Godkend slutrapport eller rate-rapport.	Manuelt statusskift.	
42. Evt. ryk for rapport.	Sagsbehandleren kan konfigurere det til at ske automatisk. Alt A: I denne model kan ryk for rapport knyttes op til at ansøger har uploadet et dokument via portalen. Sagsbehandler skal naturligvis stadig kvalitetssikre det.	
43. Juster evt. udbetalingsplan.	Gøres manuelt efter behov.	
44. Anvis betaling til senere effektivering.	Som C10-36.	
45. Evt. start tidsovervågning for slutrapport eller næste rate-rapport.	Automatisk ved tilstandsskift.	
46. Evt. luk sagen.	Manuelt statusskift.	

C11. Forbered bestyrelsesmøde

De ansøgninger der skal behandles på bestyrelsesmødet er dem med status *til_bestyrelsesmøde*. Bestyrelsen skal blot have sædvanlig dagsorden og kan selv se ansøgningerne i systemet og printe dem efter behov.

C12. Under bestyrelsesmødet

Denne arbejdsopgave beskriver hvad sagsbehandleren gør med ansøgningerne under og lige efter bestyrelsesmødet.

Brugere: Sagsbehandlere.
Start: Bestyrelsesmødet starter.
Slut: Når resultaterne er sendt til bestyrelsens godkendelse.
Hypighed: To gange årligt.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Noter udfaldet af hver ansøgning, herunder ændrede beløb og om ansøgningen er publikationsværdig.	Sagsbehandleren gør det direkte i systemet.	
2. Efter mødet: Bed bestyrelsen bekræfte at alt er korrekt noteret og start tidsovervågning.	Via almindelig e-mail. Eventuelt kan de enkelte bestyrelsesmedlemmer lave en elektronisk underskrift hvori de bekræfter. Tror dog en email er enklere.	

C13. Gennemfør beslutningerne

Denne arbejdsopgave beskriver hvad sagsbehandleren gør når hele runden er godkendt.

Brugere: Sagsbehandlere.

Start: Der kommer en godkendelse, eller der er rettelser, eller en påmindelse.

Slut: Når der ikke kan gøres mere lige nu.

Hyppeghed: Et par gange efter hvert bestyrelsesmøde.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Evt. ret fejl og send til ny godkendelse.	Fejl rettes med fordel på ansøgningen hvorefter et nyt referat dannes som sendes til bestyrelsesmedlemmerne til godkendelse.	
2. Evt. send rykker til bestyrelsesmedlemmer.	Rykker til bestyrelsesmedlemmer for gennemgang af sager, fx for fagmedlemmer, kan foregå automatisk baseret på en deadline.	
3. Registrer godkendelse af runden.	Godkendelse af kunden foretages på basis af referat udsendt af sagsbehandleren hvor bestyrelsesmedlemmerne kvitterer pr email. Elektronisk underskrift også mulig såfremt det ønskes.	

Når alle har godkendt runden:	Tilbudt løsning:	Kode:
11. Send afslag med begrundelse.	Begrundelse som en skabelon sagsbehandleren kan afkrydse. Systemet danner alle mails på basis af en mail skabelon, men sender dem ikke med det samme. Sagsbehandleren kan ændre dem individuelt inden de sendes. Automatisk udsendelse til alle er også en mulighed såfremt det ønskes og individuel begrundelse kan begrænses til et enkelt felt på stamkortet.	
12. Send bevillingsskrivelse og bed evt. om supplerende dokumentation. Start tidsovervågning.	Skabelon hvor sagsbehandleren kan vælge dokumenter der kræves. Alt A: I denne løsning vil bestemte dokumenter være obligatoriske på stamkortet som ansøger skal udfylde inden fx betalinger kan endelig gennemføres.	
12p. Problem. Mange af brevene er næsten ens og det er besværligt at sende dem et for et.	Systemet danner alle mails på basis af en mails skabelon, men sender dem ikke automatisk. Sagsbehandleren kan ændre dem individuelt inden de sendes. Standard breve kan masseudsendes mens afvigelse håndteres manuelt.	
13. Parker arbejdet.	Så længe der er ikke-afsluttede ansøgninger i runden vil denne aktivitet, dvs runden, være åben.	

Resten af arbejdet med bevillingerne sker i C10 og C14.

C14. Udbetal bevillinger

Denne arbejdsopgave beskriver hvad sagsbehandler og bogholder gør når beløb skal udbetales.

- Brugere:** Sagsbehandlere og bogholder.
Start: Der er en række udbetalinger der skal gennemføres.
Slut: Når de er gennemført.
Hyppighed: Et par gange efter hvert bestyrelsesmøde.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Dan en liste over udbetalinger med ansøgers navn, ansøgers bankkonto og beløb.	Systemet danner listen, typisk en gang månedlig. Dette kan med fordel ske automatisk på baggrund af de anviste udbetalinger. Sagsbehandleren adviseres automatisk om at en udbetalingsrunde indeholder udbetalinger klar til godkendelse.	
2. Sagsbehandler godkender listen.	Sagsbehandleren godkender listen og kan her reviewe de enkelte udbetalinger. Udbetalinger til kontonumre der er ændres efter ansøgningens modtagelse vil blive tydeligt markeret i listen.	
3. Bogholder godkender listen.	Ja. Systemet overfører så listen til Navision, der senere effektuerer betalingen. Tydelig markering som ovenfor.	
4. Kontrollér at kontonumre er uforfalskede.	Systemet viser om kontonummeret stammer fra on-line ansøgningen. Hvis ikke, skal både sagsbehandler og bogholder godkende ud fra bilag – Såfremt kontonummeret er ændret af Y-Fonden vil dette blive tydeligt markeret på betalingerne ifm godkendelsen.	
5. Indberet personlige udbetalinger til Skat og valider CPR.	Sker automatisk via regnskabssystemet. Validering af cpr, bortset fra modulus 11 kontrol, er faldet bort.	
6. Overfør listen til effektivering i banken.	Sker automatisk via regnskabs-systemet, men sagsbehandler skal godkende med egen NemId eller anden form for elektronisk underskrift.	
7. Opret kreditorkonto hvis den ikke er oprettet allerede.	Sker automatisk når sagen oprettes i Navision, såfremt Y-Fonden ønsker dette.	
8. Overfør listen til postering i økonomisystemet.	Er sket allerede i delopgave 1-3.	
9. Send besked til ansøger om at beløbet er udbetalt.	Systemet sender mail til ansøger når listen overføres til Navision. Alt A: I dette tilfælde orienteres ansøger via portalen. Såfremt ansøger abonnerer på ændringer pr email vil ansøger modtage en email om at der er ændringer på ansøgningen.	

Arbejdsområde 2: Bestyrelse

Området omfatter at vurdere ansøgninger.

Løsningsnote

Bestyrelsesmedlemmer tilgår systemet via en web-browser. Dette vil fungere fra en traditionel PC såvel som fra en iPad via VPN. Løsningen er skitseret herunder og fremvist for Y-Fonden.

Runde: | 2013.1 - forår 2013 |

Nr.	Område	Kategori	Status	Titel	Navn	Ansøgt	Bevilget	JD	hbp	joha	mmq
11-1042	Advokat	Andet	40. Bevilget	Ansøgning om studierejse til London	Helle Petersen	25.000,00	20.000,00	●	●	●	●
11-1089	Advokat	Andet	40. Bevilget	Ansøgning om gavmaleri	Lotte Christensen	37.000,00	37.000,00	●	●	●	●
11-1090	Arkitekt	Rejser	40. Bevilget	Ansøgning om studierejse til USA	Peter Hansen	10.000,00	8.000,00	●	●	●	●
11-1043	Arkitekt	Publicering	110. Afvist	Kursus i IT jura	Jan Hansen	12.500,00		●	●	●	●
11-1044	Arkitekt	Rejser	110. Afvist	Studierejse - legat	Morten Marquard	8.500,00		●	●	●	●
11-1045	Arkitekt	Publicering	110. Afvist	Støtte til vedligeholdelse af historisk ejendom	Bo Skovfoged	125.000,00		●	●	●	●
11-1071	Advokat	Andet	110. Afvist	Rejse til Mallorca	Steffen Hansen	80.000,00		●	●	●	●
11-1079	Advokat	Rejser	110. Afvist	Kursus - international jura og IT	Christian Petersen	12.500,00		●	●	●	●
13-0373	Arkitekt	Rejser	110. Afvist	Ansøgning om rejse til Indien	Peter Hansen	37.000,00		●	●	●	●
13-0401	Arkitekt	Rejser	110. Afvist	Studierejse til Barceloa - Guadi Sagrada Familia	Peter Hansen	5.000,00		●	●	●	●
13-0489	Advokat	Andet	110. Afvist	Fuddihut	Charlotte Hansen	10.000.000,00		●	●	●	●

Dette billede er centralt for hele sagsbehandlingen i systemet og anvendes løbende af både sagsbehandlere og bestyrelsesmedlemmer. Det er muligt at filtrere på de enkelte kolonner, herunder "trafiklysene" for det enkelte bestyrelsesmedlem. Dermed er det enkelt løbende at se om der er sket nye ting. Bestyrelsesmedlemmerne kan direkte fra dette billede ændre status og skrive offentlig såvel som privat kommentar for den enkelte sag, og via linket hurtigt gå til sagen for at se detaljer. Afhængigt af den specifikke opsætning vil det også være muligt at få adgang til fx ansøgningsdokumentet direkte fra denne liste.

C20. Vurder ansøgninger inden bestyrelsesmødet

Denne arbejdsopgave beskriver hvad et bestyrelsesmedlem gør inden bestyrelsesmødet.

- Brugere:** Bestyrelsesmedlemmer. De fire bestyrelsesmedlemmer og sagsbehandleren har brug for at kunne se ansøgningerne samtidig og notere egne kommentarer direkte i systemet. Se også adgangsrettighederne i H1.
- Start:** Når der kommer en opfordring fra sagsbehandler eller et bestyrelsesmedlem til at se på ansøgninger eller når der er tid til at se på ansøgninger.
- Slut:** Når alle er vurderet eller der ikke er mere tid lige nu.
- Hypighed:** Dagligt op til en uddelingsrunde.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Se på ansøgninger du skal vurdere, dvs. dem du ikke har vurderet og som er til dig som fagmedlem eller som er til hele bestyrelsen.	Systemet viser en liste af ansøgninger med status, beløb, mv. Se løsningsnoten nedenfor. Bruger kan sortere og filtrere på data.	
2. Se evt. på ansøgers historik, dvs. hvilke andre ansøgninger han har været inddraget i og bevilgede beløb.	Kan ses på den enkelte ansøgning såfremt det er muligt at matche på enten cpr nr eller email adresse. Sagsbehandleren kan desuden manuelt tilknytte gamle ansøgninger såfremt cpr nr eller email ikke matcher.	
3. Se på andre bestyrelsesmedlemmers vurdering og om den er vurderet som publiceringsegnet.	Synligt i listen. Feltet "publiceringsegnet" er ikke vist ovenfor men vil også kunne vises i listen.	
4. Se på de akkumulerede, bevilgede beløb for hvert uddelingsområde, på det samlede ansøgte beløb og på rådighedsbeløbet (se D1).	Synligt fra listen. Øverst vises runden herunder det beløb som er afsat i runden samt tildelt i de forskellige kategorier (ikke illustreret ovenfor).	

5.	Noter din egen konklusion, kommentarer og evt. ændret beløb. Andre bestyrelsesmedlemmer vil kunne se dem.	Anføres direkte i listen.	
6.	Noter evt. dine private kommentarer, som andre ikke skal se.	Anføres direkte i listen.	
7.	Hvis du har vurderet ansøgninger som fagmedlem: Advisér andre bestyrelsesmedlemmer om at de skal se på disse ansøgninger.	Ved at ændre status fra "ikke set" til enten "set", "godkendt" eller "afvist" vil sagen automatisk blive synlig for de andre bestyrelsesmedlemmer. Bestyrelsesmedlemmet kan også vælge at sende en e-mail.	
8.	Print evt. en liste af ansøgningerne og evt. deres bilag. Bruges til forarbejdet og senere til bestyrelsesmødet.	Data, sortering og filtrering som i C20-1. Bilag af bestemte typer (se D8) medtages. Det hele ender som ét langt dokument, fx en pdf-fil, så det er let at printe. Det anbefales at print af dokumenter begrænses og at der i stedet fremsendes mails med link til ansøgninger og centrale dokumenter for (1) at spare udskrift og papir og (2) gøre det enklere for bestyrelsesmedlemmerne at anvende portalen.	
9.	Overfør evt. listen af ansøgninger med status, navn, beløb, kategori, etc. til eget regneark.	Brugeren kan let gøre det. Brugeren filtrerer på de data brugeren ønsker at se og vælger derefter at se data i Excel for yderligere analyser.	

Løsningsnote

Følgende tilbydes:

1. Hver ansøgning på listen identificeres med nummer og navn (kort titel), gerne også med en ikon (lille billede) som ansøger selv har uploadet.
2. Desuden vises status, beløb, uddelingsområde, kategori, mv. Det hele gerne på én linje.
3. Status kan fx vises som en grå-gul-grøn-rød dut for hvert af de fire bestyrelsesmedlemmer.
4. Klik kan vise detaljer om ansøgningen.
5. Når en ansøgning ændres opdateres skærbilledet automatisk på andre skærme som skitseret ovenfor i "trafiklysene".

C21. Under bestyrelsesmødet

Denne arbejdsopgave beskriver hvad bestyrelsesmedlemmer gør med ansøgningerne under mødet.

Brugere: Bestyrelsesmedlemmer. De fire bestyrelsesmedlemmer og sagsbehandleren ser ansøgningerne samtidig og noterer egne kommentarer direkte i systemet. Se også adgangsrettighederne i H1.

Start: Når man begynder at diskutere ansøgningerne.

Slut: Når der ikke skal diskuteres flere.

Hypighed: To gange årligt.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Se på hver sag. Se hvad de andre bestyrelsesmedlemmer mener, gerne live så snart de har markeret noget. Se på selve ansøgningen og vedhængte dokumenter.	Som C20. Systemet opdaterer selv listen af sager løbende uden at bestyrelsesmedlemmet skal klikke på en "refresh".	
2. Tilknyt evt. dine egne kommentarer som andre ikke skal se.	Som C20.	
3. Marker evt. den fælles konklusion.	Som C20.	

C22. Efter bestyrelsesmødet

Denne arbejdsopgave består i at kontrollere beslutningerne og godkende dem.

Brugere: Bestyrelsesmedlemmer.

Start: Når der kommer besked fra sagsbehandleren om at godkende bestyrelsesreferatet.

Slut: Når det er godkendt eller afvist med bemærkninger.

Hypighed: To gange årligt.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Se på hver sag og afstem egne notater med beslutningen i referatet.	Afstemmer systemet selv med bestyrelsesmedlemmets notat under mødet (D5-6 og 8). Foreslår der automatisk genereres et referat med alle sagerne og deres beslutning hvori bestyrelsesmedlemmernes offentlige kommentarer samt deres fælles konklusion om den enkelte sag vises. Dermed kan der automatisk dannes et referat. Derefter låses ansøgningerne således at de ikke kan ændres.	
2. Afvis evt. referatet med kommentarer.	Via almindelig e-mail.	
3. Godkend referatet.	Via almindelig e-mail eller ved elektronisk underskift af bestyrelsesmedlemmerne.	
4. Overfør evt. listen af ansøgninger med status, navn, beløb, kategori, etc. til eget regneark.	Brugeren kan let gøre det.	

Arbejdsområde 3: Web-redaktion

Området omfatter opbygning og vedligehold af kundens web-site for flere målgrupper: potentielle ansøgere, ansøgere under opbygning af ansøgningen, pressen og andre interesserede. Det forventes at leverandøren leverer et CMS med den grundlæggende ansøgningsfunktionalitet og indhold. Kunden vedligeholder selv indholdet med sin egen web-redaktør.

Det er vigtigt at web-sitet bruger en udbredt teknologi, så flere leverandører kan vedligeholde det, og at det i rimelig grad muliggør de delopgaver der er listet nedenfor. Hvis dette kan opfyldes med det eksisterende Globalsite (fra Bysted), er det selvfølgelig en fordel, men det er ikke afgørende.

Løsningsnote

Kunden vil fremover bruge Wordpress til Kundens web-site. Leverandøren leverer diverse skabeloner som kunden kan bruge til at opbygge sitet, og instruerer kunden i brugen.

Den web-side hvor ansøger uploader sin ansøgning, opbygges af leverandøren, såvidt muligt baseret på en eksisterende side. Den ligger på en anden web-server end Wordpress. Ønsker kunden efterfølgende ændringer af siden, er det en vedligeholdelsesopgave.

I samarbejde med kunden udføres der usability-test af upload-siden inden systemtesten for at reducere behovet for ændringer.

Leverandøren sørger også for at håndtere den situation hvor Kundens web-site fungerer, mens upload-serveren ikke gør. Det kan fx ske ved at ansøger ser en besked om at upload midlertidigt er ude af drift og at man i nødstilfælde kan henvende sig til NN.

C30. Rediger kundens web-site

Brugere: Web-redaktør eller en medarbejder der også har denne rolle.
Start: Når der er tid til det.
Slut: Når der ikke er mere tid lige nu, eller den nye version er sendt til godkendelse eller offentliggjort.
Hyppeghed: Lejlighedsvis.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Tilføj eller fjern en web-side.	Del af Wordpress.	
2. Tilføj, ret eller fjern skabeloner og tekst.	Del af Wordpress.	
3. Tilføj, ret eller fjern meta-data, fx emneord, ændringstidspunkt, gyldighedsperiode.	Del af Wordpress.	
4. Tilføj, ret eller fjern link til mediefil, fx billede eller video.	Del af Wordpress.	
5. Tilføj, ret eller fjern link til andre sider på kundens web-site eller internettet generelt.	Del af Wordpress.	
6. Tilføj, ret eller fjern dele med dynamik, fx automatisk billedskift.	html5 støtte. Del af Wordpress.	
7. Tilføj, ret eller fjern dele til upload af ansøgninger (se uddybning nedenfor).	Se løsningsnoten ovenfor. Senere ændringer er en vedligeholdelsesopgave og ikke web-redaktion.	
8. Tilføj, ret eller fjern sider der kræver login, fx sider der viser en ansøgnings tilstand.	Se løsningsnoten ovenfor. Senere ændringer er en vedligeholdelsesopgave og ikke web-redaktion. Funktionalitet upload/download/udfyldning af ansøgning og til visning af tilstande for ansøgninger mv. er ikke en del af løsningen. Ved ønske om ændringsforslag kontaktes Leverandør C.	

9. Tilføj, ret eller fjern dele der viser dynamisk data, fx en ansøgnings tilstand eller en liste af ansøgninger.	Er en vedligeholdelsesopgave og ikke web-redaktion. Funktionalitet upload/download/udfyldning af ansøgning og til visning af tilstande for ansøgninger mv. er ikke en del af løsningen. Ved ønske om ændringsforslag kontaktes Leverandør C.	
10. Opret og rediger nyhedsbreve.	Del af Wordpress og eventuelt mail chimp eller lignende system for udsendelse af nyhedsbreve. Dette er ikke en "Core" del af wordpress, til håndtering af nyhedsbreve anbefales Der anbefales fx. http://mailchimp.com som har integration med wordpress. Leverandør C vil være behjælpelig med opsættelse af mailchimp. Y-Fonden skal selv betale for forbrug til mailchimp.	
11. Se hvordan web-siderne vil se ud når de offentliggøres, men uden at de offentliggøres.	Redigeringen foregår i et andet miljø, fx en staging server. Del af Wordpress. Det er muligt at oprette indhold som privat kladde og den vej se, hvordan websiderne ser ud. Der er ikke nogen staging server i Wordpress.	
12. Afprøv upload-dele og sider der kræver login uden at siderne er offentliggjort.	Upload siden og i Alt A bruger sitet er ikke en del af hjemmesiden men er placeret på en anden server.	
13. Undo ændringer.	Del af Wordpress.	
14. Send den nye udgave til godkendelse, fx hos medarbejdere eller bestyrelse.	Del af Wordpress.	
15. Offentliggør den nye udgave.	Del af Wordpress.	
Specielt vedrørende skabeloner:		
20. Se hvilke skabeloner der findes og hvor de er brugt.	Tilbudt løsning: Del af Wordpress.	Kode:
20p. Problem: Svært at se hvad en skabelon er bare ud fra dens navn.	Vis hvordan den tager sig ud når den er udfyldt. ?	
21. Tilføj, ret eller slet skabeloner.	Del af Wordpress.	
Specielt vedrørende mediefiler:		
30. Se hvilke mediefiler der findes og hvor de er brugt.	Tilbudt løsning: Del af Wordpress.	Kode:
30p. Problem: Svært at se hvad filen viser bare ud fra dens navn.	Vis preview fra oversigten. Del af Wordpress.	
31. Tilføj, ret eller slet mediefiler.	Del af Wordpress.	
Specielt vedrørende links:		
40. Kontrollér alle links og marker dem der ender blindt.	Tilbudt løsning: Del af Wordpress.	Kode:
Specielt vedrørende upload-dele for ansøgere:		
50. Tilføj eller ret dele til login eller tilmelding af bruger.	Tilbudt løsning: Er en vedligeholdelsesopgave og ikke web-redaktion.	Kode:
51. Angiv hvad der altid skal uploades og hvad der er valgfrit. Angiv valideringsregler.	Er en vedligeholdelsesopgave og ikke web-redaktion.	

52. Angiv hvad der skal ske når brugeren har gennemført upload, fx hvilke data i data-modellen der skal tilføjes og hvem der skal have besked om upload.	Er en vedligeholdelsesopgave og ikke web-redaktion.	
--	---	--

Specielt vedrørende sider på engelsk:	Tilbudt løsning:	Kode:
60. Vedligehold sider i både en engelsk og dansk udgave. Det er svært at gøre manuelt.	Ikke afklaret. Det anbefales at der etableres et dansk og engelsk web site for at sikre bedre søge maskine optimering. Siderne skal således navngives sigende på de enkelte sprog. Wordpress understøtter ikke muligheden for at notificere webmaster ifm ændring af siden på et sprog men ikke på et andet.	

C31. Rediger omtale af projekter

- Brugere:** Web-redaktør eller en medarbejder der også har denne rolle.
Start: Efter et bestyrelsesmøde hvor nye ansøgninger er bevilget.
Slut: Når der ikke er mere at gøre lige nu, eller den nye version er sendt til godkendelse eller offentliggjort.
Hyppeghed: Et par gange årligt.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Se ansøgninger markeret som publiceringsværdige.	Web-redaktøren får adgang til sagssystemet.	
2. Kontakt ansøgere om billedmateriale, mv.	Manuelt. Alt A: Kan eventuelt gøres via portalen men pt ikke med i tilbuddet.	
3. Rediger ansøgningerne ud fra materialet.	Manuelt. Alt A: Kan eventuelt gøres via portalen men pt ikke med i tilbuddet.	

Arbejdsområde 4: Ansøgere og offentligheden

Området omfatter potentielle ansøgere, ansøgere der har en ansøgning under behandling, pressen og andre interesserede.

C40. Besøg fondens web-site

Brugere: Ansøgere eller offentligheden.
Start: Når brugeren vil vide noget om fondene.
Slut: Når der ikke er mere af interesse lige nu.
Hypighed: Totalt: Vides ikke.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Se hvad Fonden støtter, hvordan man søger og hvordan ansøgningen bedømmes.	Kundens egen opgave.	
2. Se eksempler på støttede projekter.	Kundens egen opgave. Eventuelt kan hele eller dele af ansøger arkivet stilles til rådighed på hjemmesiden som søgning svarende til den filtrering som Kunden anvender internt. Dette er ikke omfattet af tilbuddet men kan tilbydes for nogle få ekstra dages arbejde.	

C41. Ansøg om støtte

Behandlingen af en ansøgning kan tage lang tid. Ansøgeren vil gerne vide hvornår afgørelsen kan ventes.

Brugere: Potentielle ansøgere.
Start: Når brugeren vil ansøge om støtte eller får en mail fra Fonden om sagen.
Slut: Når der ikke skal gøres mere ved sagen lige nu.
Hypighed: Totalt: 300 ansøgninger pr. halvår. Tæt på ansøgningsfristen kan der formentlig være 50 i timen.

Delopgaver og varianter:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Angiv eller ret ansøgerdata (stamdata) og se evt. fejl og mangler ved data.	Se løsningsnote til arbejdsområde 3.	
2. Upload de nødvendige dokumenter.	Se løsningsnote til arbejdsområde 3.	
3. Ansøger mangler dokumenter og vil derfor parkere sagen og genoptage den.	Muligt on-line med Alt. A dvs ikke muligt i den tilbudte løsning da option A er fravalgt.	
4. Send ansøgningen. Kan gøres om så længe behandlingen ikke er begyndt.	Muligt on-line med Alt. A. dvs ikke muligt i den tilbudte løsning da option A er fravalgt	
5. Modtag kvittering for at ansøgningen er modtaget og hvornår afgørelsen kan ventes.	Sendes automatisk med E-mail.	

Især når sagen er under behandling:	Tilbudt løsning:	Kode:
11. Send supplerende eller korrigerede oplysninger, eller dokumentation, fx for at ansøgeren er optaget på et universitet i udlandet.	Sendes med almindelig e-mail. Sagsbehandler vurderer den og opdaterer sagen (se C10-32). Muligt on-line med Alt. A.	
12. Modtag afgørelsen på ansøgningen og forstå begrundelsen.	Almindelig e-mail, evt. med vedhængt dokument. Alt. A: kan gøres via portalen.	
13. Modtag meddelelse om udbetalinger.	Almindelig e-mail. Alt. A: kan gøres via portalen.	
14. Send slutrapport og evt. raterapporter.	Almindelig e-mail. Muligt on-line med Alt. A.	

D. Data systemet skal anvende

Systemet skal registrere de data der er beskrevet i dette kapitel. Data skal kunne oprettes, ses og ændres gennem de relevante arbejdsopgaver i kapitel C.

Figur D er en datamodel (et Entitets/Relations diagram, E/R) der giver en oversigt over data. Hver kasse er en dataklasse. Bag kassen er der en stabel "kartotekskort". Kassen selv symboliserer et af kortene. Fx indeholder D2 et kort for hver ansøgning. Ved siden af kassen er der en liste af de vigtigste felter som kortet indeholder.

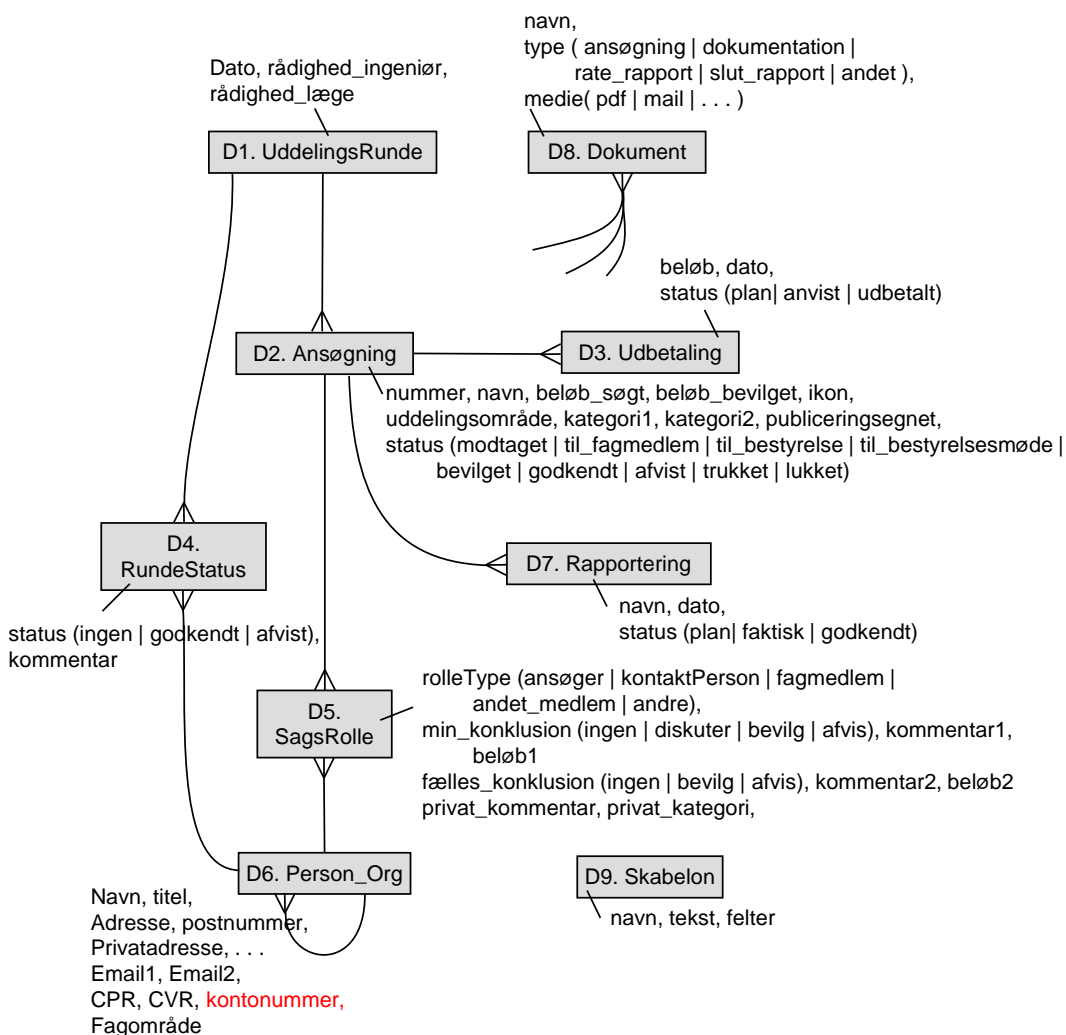
Der er relationer mellem kasserne vist som "hønsenben". Et hønsenben viser at et kort har en relation til et eller flere kort i en anden kasse. Fx kan en ansøgning have flere udbetalinger, mens en udbetaling kun vedrører én ansøgning. Data skal ikke nødvendigvis struktureres på denne måde i systemet, men det skal håndteres på en eller anden måde.

Løsningsnote

Alt data beskrevet nedenfor tilbydes, med mindre andet er anført. Mindre ændringer, fx nye tilstande eller felter, aftales under udviklingen. Der er allerede konstateret et behov for flere datoer i D1-Uddelingsrunde (fristdato, mødedato, svardato) og for flere kreditorer til samme ansøgning. For at understøtte flere kreditorer skal nedenstående datamodel ændres. Der kan kun modtages én ansøger med konto-nr fra web-formularen således at Kunden manuelt må tilføje ekstra modtagere med deres konto nr pr email.

De følgende sider giver en detaljeret beskrivelse af de enkelte kasser.

Figur D. Datamodel for Sagssystemet



D0. Fælles felter

Alle dataklasser har historik, dvs. at enhver ændring giver en ny udgave af "kartotekskortet" og den gamle bevares. "Kartotekskortet" kan også have en relation til dokumenter der vedrører "kortet".

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Tidspunkt hvor "kartotekskortet" blev oprettet eller ændret.	Flowsystem C indeholder standard felter som gemmer denne information.	
2. Kilde: Den person der oprettede eller ændrede kortet.	Flowsystem C indeholder standard felter som gemmer denne information.	
3. Historik: Relation til tidligere udgaver af "kartotekskortet" (ikke vist på E/R-diagrammet).	Det aftales senere hvad der er behov for at logge.	
4. Dokumenter: Relation til nul eller flere dokumenter der hører til "kartotekskortet". En hvilken som helst dataklasse kan have tilknyttede dokumenter. For nogle dataklasser uddybes dette punkt nedenfor.	Dokumenter tilknyttes til en ansøgning og placeres i en folder. Enkelte dokumenter kan have en særlig status og fremgå direkte af stamkortet for ansøgningen.	

D1. Uddelingsrunde

En uddelingsrunde er ankerpunktet for alle ansøgninger der skal behandles i runden.

Eksempler: Runden med ansøgningsfrist 12-04-2014.

Datakilde: Nye runder oprettes af sagsbehandlerne.

Databrug:

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes 2 runder om året.	Runder kan oprettes automatisk halvårligt som arbejdsgange.	

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Dato: Ansøgningsfristen.	Felt på stamkortet for en runde.	
3. Rådighed_ingeniør	Det beløb der er til rådighed på ingeniørområdet i denne runde.	
4. Rådighed_læge	Det beløb der er til rådighed på lægeområdet.	

D2. Ansøgning

Eksempler: En ansøgning om ophold ved et udenlandsk universitet. En ansøgning om restaurering af et hus.

Datakilde: En ansøgning kan oprettes af en sagsbehandler eller oprettes automatisk ved en on-line ansøgning. Ansøgningens data kan ændres af en sagsbehandler.

Databrug: Ansøgningen bruges i bevillingsprocessen.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes omkring 600 ansøgninger om året.	Oprettes automatisk på basis af ansøgninger fra hjemmesiden samt af sagsbehandleren når emails om ansøgninger modtages.	

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Ansøgningsnummer.	Tildeles automatisk af systemet.	
3. Navn: Et navn ansøger angiver. Kan ændres af sagsbehandleren.	Ja	
4. Beløb_søgt: Det samlede beløb der er søgt om.	Ja	
5. Beløb_bevilget: Det samlede beløb der er bevilget.	Ja	
6. Kreditorkonto: (Den konto hvor betalinger til bevillingshaver bogføres). Bruges ikke.	(Ikke krævet). Der skal vel være et konto nr (IBAN)	
7. Uddelingsområde: (ingeniør læge).	Ja	
8. Kategori1: fx rejser, publicering . . .	Kunden kan selv vedligeholde denne kategori.	
9. Kategori2: fx en prioritet.	Kunden kan selv vedligeholde denne kategori.	
10. Publiceringsegnet: Ja/nej. Viser web-redaktøren om ansøgningen skal omtales på web-en.	Ja	
11. Status: Se kravnoten nedenfor.	De status som er skitseret nedenfor er understøttes.	
12. Uddelingsrunde: Relation til D1.	Ja	
13. Udbetalinger: Relation til en eller flere udbetalinger.	Når en ansøgning godkendes oprettes der automatisk en udbetaling svarende til det bevilgede beløb.	
14. Sagsroller: Relation til D5 der henviser til de personer og organisationer der har med ansøgningen at gøre.	Alt B: Såfremt der anvendes en fælles kontaktliste vil ansøgninger for de enkelte kontakter/organisationer hurtigt kunne fremsøges.	
15. Rapporteringer: Relation til en eller flere rapporteringer undervejs.	Rapporter er udtræk af relevante data, fx ansøgninger filtereret på runder, kategori mv.	
16. Dokumenter: Relation til de dokumenter der vedrører ansøgningen.	Dokumenter kan knyttes til ansøgningen, og kan være specielle dokumenter på ansøgninger fx en status rapport.	
17. Ikon.	Et lille billede som ansøger kan uploade, og som vises i oversigterne over ansøgningerne. Såfremt ansøger uploader et billede kan dette vises.	

Kravnote, status

Ansøgningens status kan være en af følgende:

1. Modtaget
2. Til_fagmedlem. Sagsbehandler har set på den og sendt den til udtalelse hos fagmedlemmet.
3. Til_bestyrelse. Fagmedlemmet har set på den og sendt den til udtalelse hos de andre bestyrelsesmedlemmer.
4. Til_bestyrelsesmøde. Bestyrelsesmedlemmerne er ikke blevet enige før bestyrelsesmødet.

5. Bevilget. Bestyrelsen har før eller på mødet besluttet at bevilge beløbet, under forudsætning af fornøden dokumentation.
6. Godkendt. Ansøgningen er godkendt af bestyrelsen og sagsbehandler har godkendt dokumentationen, fx bevis på optagelse på det udenlandske universitet.
7. Afvist. Ansøgningen er afvist allerede ved modtagelsen eller af bestyrelsen.
8. Trukket. Ansøger har trukket ansøgningen tilbage.
9. Lukket. Sagen er afsluttet.

D3. Udbetaling

For hver ansøgning er der en eller flere planlagte udbetalinger. De effektueres efterhånden som projektet skrider frem eller korrigeres.

- Eksempler:** En årlig eller kvartalsvis udbetaling til et projekt.
Datakilde: Oprettet af en sagsbehandler eller oprettes automatisk ved en on-line ansøgning. En udbetalings data kan ændres af en sagsbehandler.
Databrug: Bruges til at give samlede prognoser for fondenes udbetalinger.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes omkring 400 udbetalinger om året.		

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Beløb.		
3. Dato: Den planlagte eller faktiske betalingsdato.	Begge felter kan understøttes. Planlagt dato indtastes af sagsbehandler. Faktisk dato påføres via integration med Navision efter udbetaling er gennemført.	
4. Bankkonto: Ikke for den enkelte udbetaling. Kun for ansøger (D6).	Bankkonto hentes fra ansøgningen	
5. Status: plan, anvist, udbetalt.	Ja	
6. Ansøgning: Relation til D2.	Ja	

D4. RundeStatus

For hver uddelingsrunde skal hvert bestyrelsesmedlem godkende beslutningerne. RundeStatus holder styr på det. **Punktet falder bort. Sagsbehandleren opdaterer rundens status som en del af arbejdsgangen som en accept af bestyrelsens tiltrædelse af tildelingene i runden. Mails fra bestyrelsesmedlemmerne kan med fordel arkiveres på runden som dokumentation herfor.**

- Eksempler:** Ingeniørmedlemmets godkendelse af uddelingsrunde 12-04-2014.
Datakilde: Det enkelte bestyrelsesmedlem.
Databrug: Afgør hvornår sagsbehandlerne kan effektuere beslutningerne.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der er fire for hver uddelingsrunde.		

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Status: Ingen, godkendt, afvist.	Jfr ovenstående er det tænkt at referat sendes til bestyrelsesmedlemmer pr email af sagsbehandleren som derefter modtager svar. Det er også muligt at de enkelte bestyrelsesmedlemmer skal godkende elektronisk som en "rundestatus" antyder.	
3. Uddelingsrunde: Relation til D1.	Ja	
4. Person_Org: Relation til D6.	Ja	

D5. Sagsrolle

En sagsrolle angiver at en ansøgning vedrører en bestemt person eller organisation.

Eksempler: Ansøgningen er tilknyttet den ansøgende virksomhed, en kontaktperson i virksomheden, et fagmedlem af bestyrelsen og de resterende bestyrelsesmedlemmer.

Datakilde: Sagsrollerne oprettes af sagsbehandlere, delvis automatisk. Bestyrelsesmedlemmer ændrer status for deres egen sagsRolle undervejs i behandlingen. En ansøgning kan godt undervejs skifte ansøger, kontaktperson, mv.

Databrug: Rollerne holder styr på hvem der skal have besked om hvad og hvem der mener hvad.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes ca. 6 roller pr. ansøgning.		

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. RolleType: Den type rolle der er tale om. Se kravnoten nedenfor.	Kunden kan selv vedligeholde de rolletyper de ønsker. Rollerne for fagmedlem og bestyrelsesmedlem kan omdøbes men funktionaliteten knyttet til fx "trafiklysene" kan Kunden ikke selv justere.	
3. Min_konklusion: Ingen, diskuter, bevilg ansøgningen, afvis den. Feltet bruges kun af bestyrelsesmedlemmer. Kan ses af de andre bestyrelsesmedlemmer.	Fuldt understøttet – "trafiklys"	
4. Kommentar1: Bestyrelsesmedlemmets mening. Kan ses af de andre bestyrelsesmedlemmer.	Ja	
5. Beløb1: Bestyrelsesmedlemmets forslag til bevilget beløb. Kan ses af de andre bestyrelsesmedlemmer.	Ikke vist i demo tidligere. Separat felt eller skrives det blot i kommentar feltet?	
6. Fælles_konklusion: Til at registrere beslutningen under bestyrelsesmødet.	Den fælles konklusion er vel knyttet til ansøgningen og ikke til den enkelte sagsrolle. Men feltet findes.	
7. Kommentar2: Til notat om beslutningen under bestyrelsesmødet.	Dette felt bør vel placeres på ansøgningen. Men feltet findes.	
8. Beløb2: Til at registrere det faktisk bevilgede beløb under bestyrelsesmødet.	Dette felt bør vel placeres på ansøgningen. Men feltet findes.	
9. Privat_kommentar: Bestyrelsesmedlemmets private kommentar. Kan ikke ses af andre.	Ja	
10. Privat_kategori: Bestyrelsesmedlemmets. Kan ikke ses af andre.	Er dette et tekst felt eller en kategori?	
11. Ansøgning: Relation til D2.	Ja	
12. Person_Org: Relation til D6.	Ja	

Kravnote, rolleType

Der er bl.a. disse rolletyper:

1. Ansøger: enten en person eller en organisation.
2. Kontaktperson.
3. Fagmedlem: det medlem der primært vurderer ansøgningen.
4. Andet_medlem: de andre medlemmer af bestyrelsen.
5. Andre: andre personer med relation til ansøgningen.

D6. Person_Org

Omfatter alle personer og organisationer som Fonden er i kontakt med.

Eksempler: Bestyrelsesmedlemmer, medarbejdere, ansøgere, kontaktpersoner, mv.

Datakilde: Personer og organisationer oprettes af sagsbehandlerne.

Databrug: Oplysningerne bruges overalt i sagsbehandlingen.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes ca. 600 personer og organisationer om året.	Kontakter er knyttet til ansøgninger med felter som skitseret nedenfor. Alt B: I denne løsning etableres et fælles kontaktregister af personer som knyttes til ansøgningen. Unik nøgle er cpr-nr og email adresse.	

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Navn.	Ja	
3. Titel.	Ja	
4. Adresse.	Ja	
5. Postnummer.	Ja	
6. Land?	Landekoder kan anvendes. Kunden kan selv vedligeholde stamdata. Ansøgningsformularen indeholder også landekoder som Kunden ikke selv kan justere.	
7. Privatadresse.	Ja	
8. Privat postnummer.	Ja	
9. Privat land?	Ja	
10. Telefonnummer 1	Ja	
11. Telefonnummer 2	Ja	
12. Email 1	Ja	
13. Email 2	Ja	
14. CPR, for nogle personer	Valideres med modulus 11. Der gives en advarsel.	
15. CVR, for nogle organisationer	Der er få cvr numre så Kunden vurderede at det ikke var vigtigt at lave cvr nr opslag.	
16. Fødselsdato (for udlændinge)	Ja	
17. Fagområde	Ingeniør eller læge?	
18. Bank og kontonummer.	Det oprindelige nummer som ansøger har skrevet gemmes altid. Fonden kan efterfølgende ændre nummeret hvis nødvendigt.	
19. Hører til: Relation til en organisation (D6) som personen eller organisationen hører til.	Ja	

D7. Rapportering

For hver ansøgning er der en eller flere planlagte rapporteringer, typisk i forbindelse med udbetalinger.

Eksempler: En slutrapport eller kvartalsvis rapport over forløb og resultater.

Datakilde: Oprettet af en sagsbehandler.

Databrug: Bruges til at generere påmindelser hvis rapporten udebliver.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes omkring 400 rapporteringer om året, typisk en for hver udbetaling.	Udbetalinger liggess op i systemet og sendes derefter til Navision for udbetaling til bank og registrering hos Skat.	

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Navn på rapporten.	Ja	
3. Dato: Den planlagte eller faktiske rapportdato.	Ja	
4. Status: plan, faktisk, godkendt.	Ja	
5. Ansøgning: Relation til D2.	Ja	

D8. Dokument

Dokumenter omfatter elektroniske dokumenter som mails, Word, pdf, billedfiler og indscannede dokumenter.

Eksempler:

Datakilde: Dokumenter ankommer elektronisk eller skabes af medarbejderne.

Databrug: Dokumenter om en bestemt ansøgning eller rapportering, etc.

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der oprettes omkring 2000 dokumenter om året.		

Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Navn på dokumentet.	Dokumentet gemmes på sagen i en sagsfolder og navngives med et sigende navn som kendes fra en filfolder.	
3. Type. Se mulighederne i kravnoten nedenfor.	Det vil være muligt at have typer på dokumenterne. I praksis viser det sig at data ikke vedligeholdes af brugeren hvorved værdien er tvivlsom. Vi anbefaler i stedet at placere centrale dokumenter på stamkortet og knytte afhængighed til dette, fx slutrapport.	
4. Medie. Se mulighederne i kravnoten nedenfor.	Alle typer understøttet. Mails gemmes i Outlook format, msg fil. Excel, Powerpoint mv kan også gemmes.	
5. Vedrører: Relation til en entitet (kartotekskort) i en af dataklasserne D1 til D7.	Dokumenter er knyttet til en specifik ansøgning eller runde (dvs forretningsobjekt) men kan derudover knyttes til objekter på stamkortet.	

Kravnote, Type

Der er bl.a. disse dokumenttyper:

1. Ansøgning
2. Dokumentation: For at projektet kan gennemføres.
3. Rate_rapport
4. Slut_rapport
5. Andet

Kravnote, medie

Der er bl.a. disse medietyper:

1. pdf
2. mail
3. doc
4. docx
5. jpg

D9. Skabelon

Skabeloner kan bruges som udgangspunkt for dokumenter.

Eksempler: Bevillingsbrev, afslagsbrev, påmindelse om årsrapport.

Datakilde: En skabelon kan oprettes eller ændres af en sagsbehandler.

Databrug:

Datavolumen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der er omkring 40 skabeloner.	Leverandør C tilbyder Word og email skabeloner hvori data fra objekterne, fx ansøgningen, indsættes automatisk. Dermed er det enkelte at danne nye dokumenter, det være sig i Word eller email. Som en del af projektet uddanner Leverandør C Kunden i at lave disse skabeloner, hvorefter Kunden selv har ansvaret for at sætte skabelonerne op.	
Felter og relationer:	Tilbudt løsning:	Kode:
2. Navn på skabelonen.	Ja	
3. Teksten.	Ja	
4. Evt. angivelse af felter der automatisk udfyldes.	Leverandør C anvender Microsoft Office QuickParts for at indsætte data fra ansøger og ansøgningen direkte i dokumentet. Ifm projektet aftales præcis hvilke QuickParts der er behov for.	

E. Andre funktionelle krav

De fleste systemfunktioner er simple oprettelser, sletninger, editeringer og forespørgsler, som ikke er specificeret yderligere. Det fremgår implicit af arbejdsopgaverne (kapitel C), systemintegrationer (kapitel F) og databeskrivelserne (kapitel D). Desuden skal systemet kunne udføre funktionerne i dette kapitel.

E1. System-genererede hændelser

Systemet skal håndtere disse hændelser:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Når en ansøgning kommer via web-sitet: Opret en sag. Send meddelelse til sagsbehandler.	Tilbudt.	
2. Hvis et bestyrelsesmedlem ikke svarer til tiden: Send påmindelse til sagsbehandler og/eller bestyrelsesmedlemmet.	Som beskrevet i arbejdsopgaverne.	
3. Hvis en slut- eller raterapport ikke kommer til tiden: Send påmindelse til sagsbehandler og/eller ansøger.	Som beskrevet i arbejdsopgaverne.	

E2. Oversigter og rapporter

Der er behov for oversigter og rapporter. Flere af dem er allerede foreslået som løsninger til arbejdsopgaverne, fx C20-1. F8 stiller krav om at data kan overføres til Excel. Nogle rapporter kan håndteres på den måde.

Udskriftskrav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Der er behov for en rapport til støtte af opgave C20. Udskriftsformaterne er ikke afgørende, når blot opgaven støttes effektivt.	Tilbudt. Se C20-8.	
2. Systemet indeholder en rapportgenerator der kan udtrække og sammenstille alle data beskrevet i kapitel D.	Struktureret data kan overføres til Excel, ikke dokumenter, fx i pdf.	
3. Rapportgeneratoren kan bruges af en typisk sagsbehandler.	Sagsbehandler overfører data til Excel og danner rapporterne der.	
4. Alle oversigter og rapporter kan vises på skærm såvel som i print.	Excel kan det.	

E3. Forretningsregler og komplekse beregninger

Ingen.

E4. Systemadministration

Systemadministrationen omfatter følgende delopgaver.

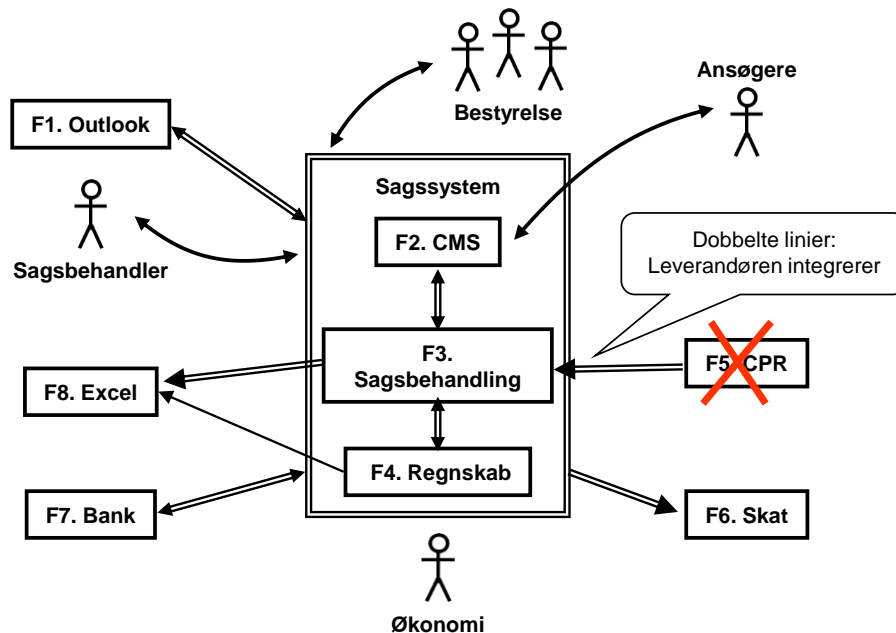
Delopgaver vedr. systemadministration:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Indstil standardlængden af tidsovervågninger, fx det antal dage der skal gå inden en manglende rapport giver en påmindelse.	Leverandøren hjælper i starten. Kunden kan selv ændre det.	
2. Angiv hvilke dataændringer der skal stoppe hvilke tidsovervågninger.	Leverandøren hjælper i starten. Kunden kan selv ændre det.	
3. Angiv hvilke handlinger der skal starte tidsovervågning.	Leverandøren hjælper i starten. Kunden kan selv ændre det.	
4. Angiv hvilke sagsbehandlere der kan erstatte hvilke andre.	Leverandøren hjælper i starten. Kunden kan selv ændre det.	
6. Oprette, rette og fjerne rolletyper, underområder, mv.	Leverandøren hjælper i starten. Kunden kan selv ændre det.	
7. Se og søg i log over ændringer.	Kan gøres af systemadministrator (og i begrænset omfang af sagsbehandler)	

Andre ændringer og udbygning af systemet dækkes af vedligeholdelsesaftalen (L5). Migrering til et andet system dækkes af datakonvertering i J4.

F. Systemets integration med eksterne systemer

Sagsbehandlingssystemet skal i større eller mindre grad integreres med de systemer der er vist i figur F (kontekst diagram). Integrationen består mest af dataoverførsler.

Figur F: Integrationer med eksterne systemer



Integrationer der skal støttes:	Tilbudt løsning:	Kode:
F1. Kundens mail-system. Alle mails der modtages eller sendes vedrørende ansøgninger skal arkiveres af sagssystemet.	Når mailen modtages kan den knyttes til sagen vha drag-n-drop eller ved at fremsøge sagen og tilknytte den.	
F2. Kundens web-site. Ansøgninger skal kunne modtages via kundens web-site (C41).	Se C41, mv. Med Alt. A kan også supplerende oplysninger uploades.	
F4. Regnskabssystem. Bevillinger og betalinger skal kunne overføres til regnskabssystemet.	Se C14, mv.	
F5. CPR-registret. Sagssystemet skal gerne kunne validere CPR-numre, bl.a. af hensyn til skatteindberetning. Valideringen kan til nød ske ved indberetningen til Skat.	Der tilbydes ingen integration, kun modulus-11 kontrol.	
F6. Skat. Indberetning til Skat af de udbetalte midler.	Sker via regnskabssystemet.	
F7. Bank. Overførsler af betalingsordrer til banken.	Sker via regnskabssystemet.	
F8. Overførsel af data til Excel regneark. Alt data i kapitel D skal kunne overføres.	Tilbudt, se E2-3.	
F9. CVR-registret. Validering af CVR-numre.	Denne integration er ikke inkluderet.	

G. Teknisk it-arkitektur

G1. Leverandøren eller tredjepart har ansvar for drift, mv.

Kunden vil sikre sig at andre end leverandøren kan udføre drift, support og vedligehold. Det kræver bl.a. at der bruges en udbredt teknologi. Se også afsnit J6.

Afsnit A3 beskriver de dele der tilbydes.

Krav til platformen:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Leverandøren eller en tredjepart udpeget af leverandøren, driver systemet og bruger det nødvendige udstyr for at overholde kravene i L1, L2 og L3.	Systemet drives af tre specialiserede operatører, en for Flowsystem C baseret på SharePoint, en for Navision og en for Wordpress.	
2. Systemet bruger en udbredt teknologi, således at andre end leverandøren kan drive systemet, yde support og vedligeholde systemet. Dette gælder både selve sagsbehandlingssystemet og CMS-systemet.	Alle systemerne er vidt udbredt.	
3. Bestyrelsesmedlemmer skal kunne se og bedømme ansøgninger (C20 og C21). Det er ønskeligt at det kan ske fra mobile enheder, fx iPhone. Det er ikke nok at man bare kan downloade alle ansøgningerne, for man skal kunne se de andres bedømmelser - også under bestyrelsesmødet.	Tilgangen er browser-baseret. Visning af dokumenter forudsætter at den enkelte device (fx iPhone) tilbyder en viewer til at vise dokumentet. Leverandør C kan ikke tage ansvar for at disse viewers fungerer korrekt i alle situationer.	
4. Kundens egne anskaffelser.	Kunden skal selv anskaffe PC'ere og internet adgang for at tilgå systemet, samt etablere VPN forbindelse.	

H. Sikkerhed

H1. Adgangsret for brugere

Log-in, mv. er ikke selvstændige arbejdsopgaver for brugerne, men delopgaver der optræder i forskellige arbejdsopgaver. Systemet skal støtte følgende delopgaver i forbindelse med brugernes adgang til systemet.

Brugerroller

Ansøger
Bestyrelsesmedlem
Sagsbehandler
Systemadministrator

Delopgaver vedr. brugeres adgang:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Identificér brugeren. (Se afsnit H5-3 om længden af password).	Microsofts AD-løsning, også når systemet bruges via web-browseren.	
2. Brugeren har været væk fra systemet i et stykke tid. Undgå at en anden bruger anvender systemet med den førstes rettigheder.	Microsofts løsning.	
2p. Problem: Hvis systemet timer ud, er det besværligt at logge på igen.	Microsofts løsning.	
2q. Problem: Hvis systemet timer ud, kan indtastet data gå tabt.	Microsofts løsning. For Wordpress anvendes standard model for dette produkt.	
3. Kontrollér at kun autoriserede brugere har adgang til system og data. (Se kravnoten nedenfor).	Leverandøren opsætter systemet så rettighederne i kravnoten nedenfor håndteres. I princippet kan alle 6 roller oprettes men i praksis er det kompliceret at vedligeholde så mange roller. Vi anbefaler i stedet at anvende to roller, brugere og administrator, svarende til de to primære roller i SharePoint. Dermed minimeres administrationen.	
3p. Undgå at brugerne har password for hvert system.	Microsofts løsning. For Wordpress og Navision er der dog separate passwords. Eventuelt kan Navision anvende Microsoft AD som kilde for brugere.	

Kravnote: Mulige rettigheder

- Ret til at se alt sagsdata i kapitel D, udskrive rapporter og se loggen over ændringer. (Sagsbehandlere).
- Ret til at oprette og opdatere sagsdata i kapitel D (med logning). (Sagsbehandlere).
- Ret til at se ansøgninger, andres kommentarer og notere egne bemærkninger. (Bestyrelsesmedlemmer)
- Ret til at oprette og opdatere egne ansøgninger. (Ansøgere). Tilbydes som en del af Alt. A.
- Ret til at konfigurere systemet (se delopgaverne i E4) og tildele rettigheder (se H2). (Systemadministrator). Initialt er sagsbehandleren også systemadministrator.
- Ret til at se ansøgninger og kommentarer for publiceringsværdige ansøgninger. (Web-redaktøren har samme rettigheder som et bestyrelsesmedlem).

Den enkelte medarbejder kan have flere rettigheder. Fx kan en bestemt sagsbehandler have både rettigheder 1, 2, 3 og 5.

H2. Sikkerhedsadministration

Sikkerhedsadministratorens arbejde omfatter nedenstående delopgaver. Sikkerhedsadministration foregår som udgangspunkt i Microsoft Active Directory.

Delopgaver vedr. sikkerhedsadministration:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Tildel eller fjern rettigheder for en bruger.	Microsofts løsning.	
1a. Opret brugeren først.	Microsofts løsning.	
1p. Det sker at brugere deler password så de let kan erstatte hinanden. Bør forhindres.	Microsofts løsning.	
2. Få oversigt over hvem der har ret til hvad og om der fx er en rettighed som ingen har.	Microsofts løsning.	

H3. Sikring mod tab af data

Data kan utilsigtet tabes eller fejltypes på flere måder.

Systemet skal beskytte mod:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Lokale udelelighedsproblemer, fx at bruger A retter noget sagsdata, mens bruger B også retter det.	Microsofts løsning. Når flere bestyrelsesmedlemmer samtidig opdaterer deres mening, kan nogle opdateringer gå tabt. Da det enkelte bestyrelsesmedlem kun kan ændre sin egen mening kan der ikke ske sammenfald på dette område. Ved andre opdateringer vil den som først opdaterer slå igennem. Den efterfølgende opdatering af "gamle" data vil ikke blive ændret og brugeren vil blive advaret om at der er sket ændringer siden data blev hentet for opdatering.	
2. Disknedbrud, brand, tyveri, mv.	Driftsoperatørerne sikrer det.	

H4. Sikring mod utilsigtet brugeradfærd

Ved utilsigtet brugeradfærd forstås at brugeren kommer til at gøre noget han ikke havde til hensigt, fx ved at ramme den forkerte tast eller bruge en kommando der har en anden virkning end han troede.

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Utilsigtede brugerhandlinger må ikke kunne få systemet til at bryde sammen, hverken på klienten eller serveren.	Microsofts løsning.	
2. Alt indtastet data skal kontrolleres for format, konsistens og rimelighed. I tvivlstilfælde skal brugeren advares og tage stilling.	Leverandøren indbygger rimelige kontroller.	
3. Brugeren skal let kunne rette fejltagelser.	Microsofts løsning.	
4.. Brugeren skal kunne afbryde langvarige funktioner, fx store dataoverførsler eller store rapportgenereringer, uden at ødelægge dataintegriteten.	Der foregår ikke store dataoverførsler eller rapporter i systemet. Det vurderes ikke at være et problem.	

H5. Sikring mod trusler

Kunden har kun identificeret enkelte trusler. Leverandøren forventes at kende og beskytte mod andre.

Beskyttelse mod trusler:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Leverandøren bedes liste de trusler der er mest alvorlige for denne slags systemer og angive de beskyttelser han anbefaler.	Microsofts løsning.	
2. Systemet skal beskytte mod at driftspersonale overfører beløb fra banken.	Håndteres af banken som kræver NemId. For Navision anvendes den model som Navisions betalingsmodul understøtter.	
3. Systemet skal beskytte mod at driftspersonale får adgang til regnskabs- og sagsdata.	Kan ikke sikres, fordi man så ikke kan yde support, men driftspersonalet har tavshedspligt og er certificeret.	
4. Systemet skal sikre at man kun kan have administratorrettigheder fra kundens kontor.	Disse funktioner er bag firewall og skal bruges med en VPN-adgang. Det gælder også bestyrelsen.	
5. Systemet skal sikre mod at nogen forfalsker bankkontonummeret inden betaling udføres.	Systemet kan i udbetalingslisten vise hvad der stammer direkte fra ansøger og hvad der er blevet ændret (og logget).	

I. Brugervenlighed og design

I1. Indlæring og effektivitet i daglig brug

Kunden vil tidligt sikre sig at sagssystemet har den fornødne brugervenlighed og effektivitet for brugere og ansøgere. Se afsnit B3.

Krav:	Tilbudt løsning:	
1. Sagsbehandlere skal kunne udføre arbejdsopgaverne i område 1 uden alvorlige usability-problemer (se definitionen nedenfor).	Med en funktionel udgave af systemet udfører en sagsbehandler eksempler på arbejdsopgaverne på egen hånd. Undervejs kan sagsbehandleren spørge leverandørens ekspert. Sagsbehandleren vurderer om systemet er tilstrækkeligt effektivitet og let at bruge. Tilbydes.	
2. Bestyrelsesmedlemmerne skal kunne udføre arbejdsopgaverne i område 2 uden alvorlige usability-problemer.	Med en funktionel udgave af systemet udfører 2 bestyrelsesmedlemmer eksempler på arbejdsopgaverne på egen hånd. Undervejs kan de spørge leverandørens ekspert. Bestyrelsesmedlemmerne vurderer om systemet er tilstrækkeligt effektivitet og let at bruge. Tilbydes.	
3. Potentielle ansøgere skal kunne udføre arbejdsopgaverne i område 4 uden alvorlige usability-problemer.	Der udføres tænke-højt test med 3 potentielle ansøgere. Ved en tænke-højt test kan brugeren ikke spørge når han er i tvivl. Se kravnoten nedenfor. Dette er kundens eget ansvar.	
4. Hvis kunden vurderer at systemet ikke er tilstrækkeligt effektivt og let at bruge, kan leverandøren vælge mellem at forbedre systemet og prøve igen, eller opsiges kontrakten.	Under forudsætning af at leverandøren har gjort en god professionel indsats, kan leverandøren få en kompensation på <u> </u>? <u> </u> DKK. Se prisblad- Reglerne for at udtræde fremgår af Bilag 1D, proof of concept.	

Kravnote: Alvorlige usability-problemer

Et alvorligt problem er en situation hvor brugeren:

- ikke kan gennemføre opgaven på egen hånd,
- eller tror den er udført selvom den ikke er,
- eller klager over at det her *er virkelig besværligt*,
- eller forsøgslederen kan se at brugeren ikke anvender systemet effektivt.

Kunden vil primært vurdere systemets brugervenlighed ud fra de alvorlige usability-problemer der observeres.

Kravnote: Testopgaver

En god testopgave svarer til en arbejdsopgave en rigtig bruger kunne udføre. Den skal præsenteres på sådan en måde at den ikke vejleder brugeren. Her er et eksempel på en god og en dårlig testopgave:

Testopgave 1 (god): Søg Y-Fonden: Du er interesseret i støtte til udgivelse af en bog. Støtter fonden det? Hvordan søger du? Hvordan vil ansøgningen blive behandlet? Hvornår kan man søge? Søg om støtte til bogen.

Testopgave 2 (dårlig - vejleder brugeren): Søg Y-Fonden: Gå ind på Yfonden.dk. Vælg SØG OM STØTTE i øverste linje ...

I2. Tilgængelighed og Look-and-Feel

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Brugergænsefladen til systemet skal være på dansk.	Tilbudt. Administrationsdelen i SharePoint anbefales at være på engelsk. Det samme gælder for Wordpress.	

J. Andre krav og leverancer

J1. Andre standarder der skal følges

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Systemet skal overholde god regnskabsskik. Leverandøren skal sørge for godkendelse fra en revisor.	Det må antages at Navision er god nok.	
2. Systemet skal overholde lovgivningen om behandling af personoplysninger.	Leverandøren oplyser at der er den fornødne beskyttelse idet alle fortrolige oplysninger, fx CPR numre, er password-beskyttet.	

J2. Uddannelse

Kunden ønsker at varetage en stor del af uddannelsen selv. Det tænkes gjort ved først at uddanne en sagsbehandler (en superbruger), der så kan uddanne andre.

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Leverandøren skal uddanne en sagsbehandler, der så kan uddanne og vejlede andre medarbejdere, bestyrelsen og ansøgere. Uddannelsen skal gøre sagsbehandleren i stand til at udføre alle arbejdsopgaverne i kapitel C, undtagen område 3 (web-redaktion).	Uddannelsen sker mens sagsbehandleren deltager i udviklingen. Sagsbehandleren får også et grundlæggende kendskab til konfigurerings af workflowet (se E4).	
2. Uddannelsen skal gennemføres som en del af overtagelsen.	Sker inden overtagelsen.	

J3. Dokumentation

Det forventes at brugerne kan anvende systemet uden dokumentation.

J4. Datakonvertering

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
Leverandøren skal overføre data fra de eksisterende systemer:		
1. Overfør regnskabsdata fra C5.	Udføres af regnskabssystemets leverandør.	
2. Overfør ansøgerdata, sagsnummer, sagsnavn og bevilgede beløb fra Excel.	Tilbydes.	

J5. Installation

Installationen skal ske hos driftsoperatøren.

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Leverandøren skal installere alt hvad leverancen omfatter.	Tilbydes.	
2. Leverandøren skal ligeledes installere de konverterede data.	Tilbydes.	
3. Leverandøren skal hjælpe kunden med idriftsættelsen.	Tilbydes.	

J6. Udfasning

I dette afsnit betyder "kunden" hans egen stab eller tredjepart bemyndiget af ham.

Krav:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Leverandøren skal på kundens anmodning udtrække alt data beskrevet i kapitel D, samt alt økonomidata, på en form der er egnet til import i andre systemer.	Hele databasen kan udtrækkes eller kopieres.	
2. Kunden skal selv kunne udtrække alt data beskrevet i kapitel D, samt alt økonomidata, på en form der er egnet til import i andre systemer.	Tilbydes.	
3. Leverandøren skal loyalt hjælpe med at udfase systemet eller overdrage det til en anden leverandør.	Tilbydes.	
4. Leverandøren skal udføre arbejdet til en fair pris der dækker de brugte timer og materialer.	Tilbydes.	

K. Kundens leverancer

Nedenstående liste af kundens leverancer skal være udtømmende, og leverandøren kan ikke forvente yderligere leverancer. Leverandøren må derfor i sit tilbud tilføje til listen om nødvendigt.

Kunden leverer:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. En it-arbejdsplads.	Stilles til rådighed hos begge parter efter behov. VPN adgang til Kunden for AD adgang forudsættes.	N/A
2. Produktionsdata til testformål og konvertering.		N/A
3. Ekspertise på anvendelsesområdet, svarende til 5 timer om ugen over hele projektets løbetid.		N/A
4. Testpersoner til usability-tests.		N/A
5. En sagsbehandler til uddannelse.		N/A
6. Ekspertise til validering af konverteret data.		N/A

L. Drift, support og vedligehold

Dette kapitel beskriver leverandørens ansvar efter at selve produktet er leveret. Kravene kan kun delvis verificeres (testes) ved overtagelsen. Den egentlige verifikation sker senere, ved driftsprøven. Kravene skal opfyldes af leverandøren og driftsoperatøren tilsammen.

Løsningsnote

Alt i kapitel L tilbydes. Detaljerne foreligger dog ikke endnu.

L1. Svartider

Det er vigtigt at systemet svarer så hurtigt at brugerne ikke sinkes. Svartiderne er især vigtige i de travleste timer, **spidsbelastningsperioderne**, som er når man nærmer sig en ansøgningsfrist. Her kan der uploades 50 on-line ansøgninger på en time.

Når systemet er i drift skal det håndtere det antal transaktioner der er specificeret nedenfor, med den angivne svartid. Tallene er estimeret ud fra hyppigheden af arbejdsopgaverne (kapitel C), datavolumen (kapitel D) og driftsstatistikker om spidsbelastning. Tallene er den **dimensionerende belastning**, dvs. at leverandøren ikke er ansvarlig for svartiderne hvis den aktuelle belastning er højere end den dimensionerende belastning.

Dimensionerende belastning

1. Arkivering af mail: 10 pr. minut.
2. Vis oversigt over en sag: 2 pr. minut.
3. Opdatér data om en sag: 2 pr. minut.
4. Den offentlige web-del: 10 sider hentes pr. minut.
5. Upload af ansøgninger: 2 ansøgninger á 10 MB uploades pr. minut.
6. Bestyrelsesmøde: 5 personer ser sagerne samtidig og noterer egne kommentarer.

Løsningsnote

Svartiden er tidsintervallet fra brugeren afgiver sin kommando til resultatet er synligt og brugeren har mulighed for at afgive en ny kommando. Ved en kommando forstås et tastetryk eller et museklik. Alle målinger udføres i perioder med spidsbelastning og med det aktuelle antal brugere, forudsat at den aktuelle belastning er indenfor den dimensionerende belastning ovenfor.

Arbejdsbrug: Målingerne udføres på driftssystemet.

Den offentlige web-del: Målingerne udføres på en PC forbundet til Internettet med en 10/2Mb (10Mb ned, 2Mb op) forbindelse og lav trafik på vejen til serverne, men spidsbelastning af serverne selv.

Krav til svartider:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Fraktil. Svartiderne nedenfor skal gælde i næsten alle tilfælde.	Indenfor hver time skal 98 % af svartiderne være indenfor grænserne. (Kunden forventer 98%).	
2. Målingerne skal udføres efter behov når kunden synes det går for langsomt.	Der måles med stopur. Eller: Systemet måler selv løbende.	
3. Når man går fra et felt til det næste, skal brugerens tastehastighed ikke nedsættes.	Man kan taste inden _0,2_s. (Kunden forventer 0,2 s). På samme skærbillede/formular.	
4. Når man går fra et skærbillede til det næste, skal man kunne se billedets data og taste inden for den mentale skiftetid (ca. 1,3 s).	Man kan se data og taste inden _2_s. (Kunden forventer 1,3 s). Dette afhænger af det enkelte skærbilledes kompleksitet og udformning. Skiftetid skal holdes nede men ved fx skift fra en ansøgning til en anden vil en længere svartid ikke nødvendigvis skabe problemer. Leverandør C opdeler normalt transaktioner i fire kategorier efter deres kompleksitet <ul style="list-style-type: none"> • Simpel • Normal • Høj • Avanceret Svartiderne afhænger af transaktionstypen og er typisk 2, 5, 7 og 10 sekunder. Det er vores forventning af de fleste transaktioner hos Kunden vil være af typen Simpel og Normal.	
5. Opslag i dropdown-lister skal tillade valg fra listen inden for den mentale skiftetid.	Man kan starte valget inden _0,2_s. (Kunden forventer 1,3 s). Som for #3 ovenfor.	
6. Visning af rapporter der bruges hyppigt skal ske inden for den mentale skiftetid.	Man kan se rapporten inden ___s. (Kunden forventer 1,3 s). Svartiden afhænger af hvor mange data som hentes og hvor kompliceret udregningen af data er. Listen med trafiklys som skitseret ovenfor har en svartid i størrelsesordenen 1-2 sekunder.	
7. Visning af rapporter der kun bruges lejlighedsvis, skal ske inden brugeren taber tålmodigheden.	Rapporten skal være synlig inden _20_s. (Kunden forventer 20 s). Komplicerede udregninger kan tage mere tid men det forventes ikke at sådanne findes hos Kunden.	
8. Log-in skal kunne gennemføres inden brugeren taber tålmodigheden.	Brugeren kan starte arbejdet inden _10_s udover den tid det tager ham at taste navn og password. (Kunden forventer 10 s).	
9. Gentagen log-in når brugeren midlertidigt har været væk fra systemet, skal kunne ske uden væsentlig ventetid.	Man kan starte arbejdet inden _4_s udover den tid det tager brugeren at taste sin identifikation. (Kunden forventer 4 s).	

L2. Tilgængelighed (driftseffektivitet)

Systemet er ude af drift når en del af brugerne ikke kan få støttet deres arbejdsopgaver som normalt. Årsagen til driftsstopet kan være:

1. Kundens forhold, fx fejl i kundens udstyr.
2. Udefra kommende fejl, fx strømsvigt.
3. Leverandørens og driftsoperatørens forhold, fx fejl i software eller konfiguration.
4. Planlagt vedligehold.
5. Utilstrækkelig hardware kapacitet.

Løsningsnote: Måling af tilgængelighed

Leverandøren oplyser at den samlede tilgængelighed **ikke** er produktet af de tre driftsoperatørers tilgængelighed (fx $98\% * 98\% * 98\% = 94\%$). Det skyldes at systemerne normalt kun bruges ét ad gangen?

Et **driftsstop** regnes altid for at vare i mindst 20 minutter, selv hvis driften reelt genetableres inden. Hvis en driftsperiode varer mindre end 60 minutter, regnes den for en del af driftsstopet.

Driftstiden i en periode beregnes som periodens samlede længde minus den samlede længde af de driftsstop som leverandøren er ansvarlig for. **Tilgængeligheden** beregnes som driftstiden i forhold til periodens samlede længde. Der kan kompenseres for at kun nogle brugere er ramt af et driftsstop, fx ved at tilgængeligheden udregnes pr. bruger hvorefter den gennemsnitlige tilgængelighed beregnes.

Krav til driftstid:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Tilgængeligheden skal opgøres periodisk. Der bør kompenseres for hvor stor en del af brugerne der oplever driftsstoppe.	Tilgængeligheden opgøres månedligt og beregnes som beskrevet ovenfor.	
2. I tidsrummet 8:00 til 18:00 på alle hverdage skal systemet have høj tilgængelighed.	I disse tidsrum er tilgængeligheden mindst ____ %. (Kunden forventer 99,5%, dvs. at systemet kan være ude af drift 13 timer pr. år i disse perioder). Navision: 99 (8:00-21:00 på hverdage, 09:00-18:00 lørdage+søndage) Wordpress: 99% Flowsystem C: 98%	
3. I andre tidsrum behøver tilgængeligheden ikke være så høj.	I disse tidsrum er tilgængeligheden mindst <u>98</u> %. (Kunden forventer 99%). Planlagte servicevinduer udenfor tidsrummet betragtes ikke som nedetid og påvirker således ikke tilgængeligheden. Leverandøren vil ifm servicevinduer orientere kunden og tage hensyn til kundens valg og behov.	

L3. Datalagring

Datavolumen fremgår af datakravene i kapitel D. Data skal opbevares som følger:

Krav til datalagring:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Systemet skal give adgang til de sidste 5 fulde kalenderårs data med de svartider der er anført i L1.	Ja	
2. Systemet skal give adgang til arkiveret data for de sidste 20 kalenderår med svartider som rapporter der bruges lejlighedsvis (L1-7).	Intet problem, selv ikke med større mængder billeder.	

L4. Support

Support omfatter hjælp til brugerne, overvågning af driftssituation, samt ændring af den tekniske konfiguration. **Leverandøren leverer selv support og inddrager de tre driftsoperatører.** En "supporter" betyder en kvalificeret medarbejder fra leverandøren **eller driftsleverandøren.**

Kundens lokale IT-supporter er de almindelige brugeres første kontakt om hjælp. Leverandøren skal derfor kun yde hjælp når **den lokale supporter** ikke kan løse problemet. Leverandøren kan kommunikere med **den lokale supporter** eller direkte med brugeren.

Kravnote: Håndtér en henvendelse

Når en supporter modtager en henvendelse, kan han udføre en eller flere af de følgende delopgaver. Alle delopgaver undtagen e (eskalering) slutter med et **svår** til brugeren. Henvendelsen **lukkes** når der ikke kan gøres mere ved sagen (delopgave f).

- Hjælp brugeren: Assister brugeren med at løse problemet eller omgå det. Om nødvendigt, kontakt brugeren for at afklare problemet. Assistance er et gyldigt svar.
- Ændr konfiguration: Fx start servere, ret indstillinger, installer software. Svar brugeren når det er gjort.
- Bestil udstyr eller hjælp fra en ekstern organisation. Svar brugeren om det forventede forløb.
- Fejl: Support-organisationen kan ikke løse problemet. Rapport det til vedligeholdelsesorganisationen. Svar brugeren om at det gjort.
- Eskaler henvendelsen: Supporteren kan ikke løse problemet fuldt ud selv. Send henvendelsen videre til en anden supporter, som igen kan udføre en eller flere af delopgaverne.
- Luk henvendelsen: Der kan ikke gøres mere ved sagen. Det kan ske ved første kontakt med support. Henvendelsen kan også eskalere flere gange, vente på en ekstern leverance eller på svar fra vedligeholdelsesorganisationen førend den kan lukkes. Svar brugeren når henvendelsen lukkes.

Krav til support:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Fraktil. Svartiderne nedenfor skal gælde i næsten alle tilfælde.	_95_ % af svartiderne skal være indenfor grænserne. (Kunden forventer 95%).	
2. Leverandøren skal håndtere henvendelser om hjælp. Hjælpen omfatter programmel og drift leveret under denne kontrakt.		
2p. Problem: Kunden har svært ved at afgøre hvilken leverandør et problem hører under. Det er endnu sværere at fungere som bindeled mellem flere leverandører.	Leverandøren inddrager på egen hånd andre parter (for økonomisystem og hjemmeside) for at løse problemerne. Der ydes ikke support på intern IT-infrastruktur, PC'ere, netværk, printere mv.	
3. Direkte kontakt: I perioden 9:00 til 17:00 på alle hverdage kan brugerne hurtigt få telefonkontakt eller personlig kontakt med en supporter.	I denne periode kan man få kontakt inden for _10_ minutter. (Kunden forventer 10 minutter).	
4. Ved direkte kontakt giver supporteren så vidt muligt svar på stedet.	På stedet betyder hvad der kan gøres indenfor 5 minutter.	
5. Indirekte kontakt: Henvendelsen er sendt med e-mail, via web, eller eskaleret fra direkte kontakt. Brugeren får svar indenfor få timer.	Leverandøren svarer indenfor ___ arbejdstimer (9:00 til 17:00 på hverdage). Kunden forventer 3 timer. Dette afhænger af sagens kritiskhed. Se bilaget abonnement og support for responstider. De tidligere estimerede tider slettes.	
6. Leverandøren overvåger henvendelserne for at kontrollere at de lukkes og at svartiderne overholdes.	Ja	
7. Leverandøren registrerer data til beregning af svartider for support, og identifikation og forebyggelse af hyppige problemer.	Leverandøren fører en log over alle trin i behandlingen af henvendelserne med angivelse af problemets årsag.	
8. Leverandøren overvåger driftssituationen for at forudse problemer med tilgængelighed, og tager skridt til at ændre den tekniske konfiguration så tilgængeligheden sikres.	Ja	

L5. Vedligehold

Vedligehold omfatter både afhjælpning af fejl, systemopdatering og systemændringer.

Krav til afhjælpning af fejl:	Tilbudt løsning:	Kode:
1. Fraktil. Svartiderne nedenfor skal gælde i næsten alle tilfælde.	_95_ % af svartiderne skal være indenfor grænserne. (Kunden forventer 95%).	
2. Leverandøren fører en log over såvel rapporterede fejl som ændringsønsker.	Ja	
3. For en rapporteret fejl som kunden anser for forretningskritisk, afgør leverandøren hurtigt om den midlertidigt kan omgås, eller om den permanent kan omgås (afvises).	Leverandøren udfører vurderingen inden for _3_ timer i perioden 9:00-19:00, alle hverdage. (Kunden forventer 3 timer). Dog kun i tidsrummet 9:00-17:00 for Flowsystem C.	
4. Forretningskritiske fejl der ikke kan omgås, afhjælpes hurtigt.	De afhjælpes inden for _ timer . (Kunden forventer 48 timer). For forretningskritiske fejl igangsættes arbejdet umiddelbart og senest indenfor 4 timer fra henvendelse (pr telefon, pr mail og elektronisk). Der kan ikke gives garanti for hvornår problemet er afhjulpet men arbejdet fortsættes naturligvis til en løsning er fundet. Under problemløsningen deltager kunden aktivt.	

Krav til forbedring af systemet:	Eksempler på løsning:	Kode:
10. Leverandøren skal installere nye versioner og releases af det leverede software uden unødigt forsinkelse.	Nye versioner og releases frigives og installeres løbende i service vinduer. Planlagt nedetid indregnes ikke i servicemålene og aftales forud i god tid med kunden. Servicevinduer vil primært være i aften/nattetimer og weekender.	
11. Inden for en periode af 3 år skal leverandøren tilbyde ændringer til en fair timepris.	Følger standard Leverandør C kontrakt som tilbydes alle kunder.	

M. Eksempler på eksisterende dokumenter

(Ikke inkluderet i den anonyme udgave)